



GUIA PRÁTICO

Acessibilidade na Animação Turística



Índice

1. Enquadramento	3
2. Diversidade de Participantes	7
2.1. Pessoas com deficiência e/ou com limitações motoras	11
2.2. Pessoas com deficiência e/ou com limitações visuais	13
2.3. Pessoas com deficiência e/ou com limitações auditivas	15
2.4. Pessoas com deficiência e/ou com limitações intelectuais	17
2.5. Segmento Sénior	19
3. Acessibilidade nas Atividades de Animação Turística	22
3.1. Recomendações gerais	23
3.2. Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Cultural	43
3.3. Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Ativo	60
3.4. Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Náutico	70
4. Comunicação e Divulgação Acessível e Inclusiva	86
4.1. Acessibilidade web	89
4.2. Escrita simples	92
5. Qualificação dos Recursos Humanos	94
Ferramentas de apoio disponíveis	98
Enquadramento jurídico nacional - Acessibilidade e Inclusão	113
Glossário	101
Anexos	116
Anexo I	117
Anexo II	120
Anexo III	123

Enquadramento

O Turismo é dos setores económicos de crescimento mais rápido, dos mais rentáveis e dos mais influentes. Porém, embora esteja cada vez mais democratizado e economicamente acessível, para muitas pessoas, viajar (ainda) é desafiante.

Abordaremos a dimensão de um segmento do mercado, que ao lhe incluirmos o universo das pessoas com deficiência e outras necessidades, o universo dos seniores e o das famílias com crianças pequenas, torna-se, afinal, numa parcela significativa do mercado mundial do turismo.

Para além de desmistificar o conceito de nicho, há que alterar a visão de que este tipo de turismo constitui apenas uma obrigação social. Também o é, decorrente da Convenção Internacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência, mas também é uma oportunidade de negócio. Não esquecer que uma pessoa com ou sem limitações é um cliente em potência.

A possibilidade de fazer turismo em conforto, segurança e com autonomia não é um favor ao turista, mas sim um direito de cada pessoa e uma obrigação do setor. Os turistas com deficiência e outras necessidades específicas estão mais exigentes, têm vindo a ganhar o respeito do setor, mas nem sempre são vistos como clientes.

O tema da Acessibilidade Universal | Turismo para Todos, escolhido em 2016 pela Organização Mundial de Turismo como tema dedicado, alavancou o desenvolvimento da acessibilidade e da inclusão no turismo.

Pessoas com deficiência e outras necessidades específicas ainda encontram inúmeras barreiras, ao longo das suas viagens, que impedem, limitam ou marcam a sua experiência. Encontrar informação sobre a acessibilidade da oferta, serviços e infraestruturas no destino, participar em atividades, obter transporte, viajar em grupo, visitar um equipamento cultural, entre outras atividades, pode ser impossível, difícil e frustrante, afetando a autoestima do turista com deficiência e a dinâmica do grupo onde se insere. Pior, só quando os pressupostos de acessibilidade anunciados estão errados ou são insuficientes.

Para além de um imperativo de cidadania, a promoção da acessibilidade é um fator de desenvolvimento sustentável, de competitividade e de criação de valor para uma organização.

A nível macro, o caminho para a acessibilidade requer o desenvolvimento de normas globais, a sua aplicação e fiscalização, insistindo na qualificação do sector.

Numa escala micro, a definição de uma estratégia de sensibilização do agente turístico e o respetivo apoio técnico e financeiro para a implementação de soluções permite às autoridades públicas liderar o desenvolvimento do turismo acessível.

O Programa All for All - Portuguese Tourism integra um conjunto diversificado e abrangente de iniciativas promovidas pelo Turismo de Portugal, com vista a estimular, informar, capacitar e apoiar todos os agentes e entidades que integram a cadeia turística, em três eixos: adaptar a oferta turística, capacitar os recursos e atrair a procura.

Desde a sua implementação que foi desenvolvido muito trabalho ao nível da mobilização dos agentes turísticos e dos gestores de destinos turísticos e do incremento da oferta turística acessível.

Foram desenvolvidas várias ações integradas para destinos turísticos acessíveis que, para além de incluírem o alojamento, a restauração e a animação turística, incluíram também os espaços de cultura e lazer, as praias, os transportes e espaços públicos, o desenvolvimento da formação e de ações de sensibilização entre agentes e entidades turísticas e públicas e a disponibilização de informação sobre a acessibilidade das infraestruturas e dos serviços na comunicação promocional dos destinos.

O Programa All for All dá um sinal importante aos destinos e aos empresários portugueses de como a acessibilidade melhorada pode desempenhar um papel fundamental no futuro da estratégia do turismo nacional.

O reconhecimento do trabalho efetuado pelo Turismo de Portugal e demais parceiros públicos e privados mereceu a distinção “Destino Turístico Acessível” em 2019, atribuída pela Organização Mundial de Turismo, que não sendo uma certificação, veio reconhecer o trabalho efetuado e veio incentivar a continuar a implementar mais iniciativas relacionadas com a acessibilidade turística do destino.

A pertinência do tema foi reforçada na Estratégia para o Turismo ET27, tornando clara e mandatária a melhoria da acessibilidade da oferta turística, que não tem como voltar atrás, pois a procura existe e é cada vez mais numerosa, constituindo um mercado turístico relevante a satisfazer.

Mais recentemente, no Plano Turismo + Sustentável 20-23, o turismo acessível volta a estar enquadrado neste processo estratégico e participativo de assegurar a retoma do setor, de uma forma responsável e sustentável.

A acessibilidade nos territórios deve ser uma das prioridades da atividade turística. Só uma oferta inclusiva e acessível a todos permite atingir a sustentabilidade social, ambiental e económica e reforçar a competitividade das empresas e dos destinos turísticos.

A promoção do “Turismo para Todos” é feita numa perspetiva de desenvolvimento de ações de sensibilização e de capacitação das empresas e das organizações e o apoio a projetos que promovam a acessibilidade e o usufruto da oferta turística, nomeadamente, operações de adaptação e melhoria de infraestruturas, de equipamentos e de recursos turísticos.

Nesta Estratégia, as atividades de Animação Turística são consideradas como ativos qualificadores, na medida em que adicionam valor à oferta dos territórios.

Nesse sentido, pretende-se continuar a incentivar a existência de oferta turística inclusiva, apoiando, em particular, a promoção de atividades de Animação Turística cada vez mais adaptadas a todos os públicos.

São consideradas atividades de Animação Turística as atividades lúdicas, de natureza recreativa, desportiva ou cultural, que se configurem como atividades de turismo cultural e de ar livre, com interesse turístico para a região onde se desenvolvem. As mesmas estão regulamentadas pelo Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 186/2015, de 3 de setembro, em cujo anexo consta uma lista exemplificativa de atividades de animação turística.

2

Diversidade de Participantes

“Deixámos de considerar as pessoas com deficiência / incapacidade como pacientes com necessidade de cuidados, que não contribuem para a sociedade, para serem olhadas como pessoas que têm necessidade de que as barreiras sejam removidas e eliminadas por forma a poderem ocupar o lugar que lhes assiste como membros de pleno direito a participarem totalmente na sociedade”. Este excerto do Plano de Ação sobre Deficiência / Incapacidade para 2006-2015 do Conselho da Europa reflete uma mudança no conceito de deficiência, consequência da aprovação da Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) pela Organização Mundial de Saúde em 2001.

Esta reinterpretação conceptual da OMS dissociou, finalmente, os conceitos “funcionalidade” e “incapacidade”, termos que, aliás, nunca foram sinónimos na língua inglesa. Deficiência (impairment) tem um sentido biológico, já que representa uma anomalia estrutural ou funcional irreversível. O termo incapacidade (disability) refere-se à falta de capacidade, resultado ou não de uma deficiência, e por isso uma situação transversal, intemporal e universal.

Ao centrar-se positivamente na pessoa com deficiência, a CIF veio assim abalar a predominância do modelo médico da deficiência, que a definia destacando o efeito da deficiência sobre a pessoa. Esse modelo preconizava que a incapacidade era um problema da pessoa, causado diretamente pela sua deficiência.

O conceito de “deficiência” proposto pela CIF bebe dessa distinção saxónica e do paradigma clínico, inevitável, mas acrescenta-lhe uma influência externa, ambiental.

Esta perspectiva defendida pelo modelo social considera a incapacidade não como um atributo da pessoa com deficiência, mas sim um problema criado pela sociedade.

Ou seja, a incapacidade resultaria da interação entre a deficiência da pessoa com o meio envolvente. É, portanto, neste contexto social, que a pessoa com limitações encontra barreiras, e não nas suas próprias limitações. As incapacidades causadas pela deficiência não são de foro biológico ou funcional, mas sim resultado de barreiras atitudinais, ou seja, limitações impostas àquela pessoa face às suas características, condicionando a sua participação plena e efetiva na sociedade.

A verdadeira inovação do conceito proposto pela OMS assenta no critério “funcionalidade” e “incapacidade”, os quais resultam da combinação de três fatores, nomeadamente biológico (modelo clínico – a deficiência), social (modelo social – a imposição de barreiras) e psicológico (a pessoa).

A funcionalidade da pessoa com deficiência, ou a sua incapacidade, resulta da motivação que a pessoa tem para contrariar a sua deficiência (e inerentes incapacidades), e reverter as limitações que a sociedade lhe associa.

Por outras palavras, a funcionalidade da pessoa com deficiência resulta da interação entre as suas próprias capacidades e as capacidades de inclusão da sociedade onde se encontra. O grau de (in)capacidade e funcionalidade da pessoa com deficiência varia, por isso, consoante as condições que encontra no meio físico e social.

Tendo em conta esta nova abordagem, torna-se fácil perceber que o universo-alvo do turismo acessível é composto por uma grande diversidade humana com diferentes funcionalidades. De um modo geral, a oferta turística ainda está em fase de qualificação para um bom atendimento às necessidades específicas desses clientes.

Estamos a referir-mo-nos a:

Pessoas com deficiência:

motora, visual, auditiva e intelectual;

Seniores em que o processo de envelhecimento vai conduzindo à diminuição progressiva das suas capacidades, perturbando ou diminuindo, não apenas as suas capacidades físicas (mobilidade, força, resistência, equilíbrio), mas também as suas capacidades sensoriais (visão, audição) e as suas capacidades intelectuais/cognitivas (compreensão, memória, atenção, raciocínio, orientação no espaço e no tempo);

Pessoas com sequelas de diversas patologias (cardíacas, respiratórias, neurológicas, oncológicas, etc.): patologias que a medicina já consegue controlar, mas que podem deixar limitações nas capacidades das pessoas, nomeadamente ao nível motor, visual, auditivo e psicológico;

Pessoas com características físicas excecionais, nomeadamente em termos de estatura (nanismo e gigantismo), de peso (grandes obesos), que podem beneficiar do ajustamento dos requisitos da oferta turística;

Pessoas com redução pontual na sua mobilidade devido a acidentes, grávidas em final de gestação ou deslocação com crianças de colo ou com carrinhos de bebé, também elas podendo beneficiar do ajustamento das condições de acessibilidade e de serviço;

Pessoas com alergias e intolerâncias alimentares e respiratórias, requerendo cuidados especiais por parte da oferta de serviços turísticos (alojamento e alimentação), ainda que de natureza diferente das necessidades dos grupos anteriores.

2.1. Pessoas com deficiência e/ou com limitações motoras



A deficiência motora resulta de uma disfunção física ou motora, a qual pode ser congénita ou adquirida por doença ou acidente. Pode ser permanente e ter um carácter evolutivo ou poderemos falar de limitações de carácter temporário, podendo assumir maior ou menor gravidade. Pode, também, decorrer de lesões neurológicas, neuromusculares ou ortopédicas, afetando o indivíduo no que diz respeito à sua mobilidade e coordenação motora.

As pessoas com limitações motoras podem ter necessidade de produtos de apoio para a sua deslocação, tais como cadeiras de rodas (manuais ou elétricas), andarilhos, canadianas, próteses e de ter disponíveis lugares para se sentar e descansar.

Necessidades específicas das pessoas com limitações motoras:

- Respeitar as necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;
- Informação precisa e atualizada sobre a acessibilidade da atividade em que vão participar e do lugar onde se realiza (existência de degraus, rampas, largura das portas, de instalações sanitárias adaptadas, etc.);
- Acesso e respetiva utilização das infraestruturas essenciais daquele espaço, nomeadamente através de elevadores ou de outros equipamentos mecânicos capazes de vencer diferentes planos;
- Disponibilização de ajudas técnicas e produtos de apoio para compensar as diversas barreiras que possam existir;
- Respeito pelo seu ritmo de marcha;
- Locais e assentos para descanso ao longo do percurso;
- Assistência para subir escadas, caso seja necessário;
- Assistência para a transferência da cadeira de rodas para outro assento;
- Pisos regulares e antiderrapantes;
- Assistência prioritária, em caso de emergência;
- Lugar de estacionamento reservado, com as medidas regulamentares e próximo do acesso ao edifício/equipamento.

2.2. Pessoas com deficiência e/ou com limitações visuais



A deficiência visual significa a perda ou redução da capacidade visual, com carácter definitivo, mas muitas vezes gradual, não sendo suscetível de ser melhorada ou corrigida com o uso de lentes e/ou com tratamento.

As limitações do campo visual abrangem não só a cegueira (perda total da visão), mas igualmente a visão parcial (baixa visão). No primeiro caso, a pessoa não vê, mas “sente” o que o rodeia através dos outros sentidos (tato, olfato, audição, gosto), em regra mais desenvolvidos. No segundo caso, a pessoa não vê bem, mas possui visão residual ou condicionada.

As pessoas com limitações visuais podem aprender Braille, um sistema de escrita que lhes permite fazer uma leitura tátil. Para além do Braille, existem cada vez mais tecnologias que permitem o acesso à informação, como audioguias com audiodescrição, por exemplo.

Necessidades específicas das pessoas cegas ou com baixa visão:

- Respeitar as necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;
- Comunicação baseada na troca de informação oral de carácter descritivo e explicativo;
- Possibilidade de tocar (nos objetos ou pessoas) para uma melhor identificação;
- Iluminação e contrastes cromáticos acentuados que possibilitem um maior grau de autonomia e segurança;
- Descrição clara do meio físico que as rodeia, a fim de perceberem a sua organização e poderem detetar o caminho e os obstáculos existentes para uma deslocação mais fácil. Pode ser solicitada uma visita acompanhada para reconhecimento do espaço;
- Elementos táteis, cromáticos ou outros que sirvam como referência na orientação (pontos de referência no percurso), na identificação e reconhecimento de algo, na diferenciação de um produto específico num conjunto, e na advertência de perigo;
- Acesso a produtos de apoio (bengalas, entrada de cães de assistência, áudio guias, etc.);
- Atenção prioritária em caso de emergência;
- Informação escrita em formato ampliado, em Braille ou informação digital.

2.3. Pessoas com deficiência e/ou com limitações auditivas



A deficiência auditiva pode ocorrer em qualquer idade. Pode estar relacionada com fatores de natureza hereditária ou congênita (malformações/alterações morfológicas), surgir na sequência de complicações durante o nascimento ou ainda decorrer de doenças ou acidentes.

A consequência mais grave da deficiência auditiva é a dificuldade de comunicação relacionada com o desenvolvimento da fala (oralidade) e da Língua. Por isso, muitos dos que têm dificuldades auditivas podem, igualmente, ter mais dificuldade na compreensão e na expressão escrita e oral.

De referir, que os Surdos, que usam a Língua Gestual Portuguesa como língua natural, têm dificuldade na compreensão da informação escrita e dificuldade na escrita, uma vez que a sintaxe gramatical e o vocabulário são distintos entre ambas as Línguas.

Em alguns casos, as pessoas com deficiência auditiva podem aprender leitura labial, o que lhes permite compreender a Língua falada através da leitura dos movimentos dos lábios do seu interlocutor. Dependendo da situação e também do grau de incapacidade, podem usar próteses auditivas ou outros equipamentos de apoio, juntamente com o auxílio de sinais luminosos.

Internacionalmente utilizam-se os Sinais Internacionais (International Sign), que permitem uma comunicação básica a turistas Surdos de diversos países. Em Portugal utiliza-se, geralmente, a Língua Gestual Portuguesa (LGP). É importante conhecer algumas expressões básicas para transmitir um bom acolhimento e a perceção de que se conhecem as características do cliente Surdo.

Necessidades específicas das pessoas surdas e/ou com limitações auditivas:

- Respeitar as necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;
- Um relacionamento interpessoal sereno e amigável (sem ser paternalista), utilizando os acompanhantes para transmitir informação necessária;
- Respeito pela idade da pessoa;
- Agir de forma natural e inclusiva, para ir desmontando preconceitos;
- As informações podem ter que ser repetidas e a sua compreensão e memorização verificada, devendo investir-se na autonomia e responsabilização do cliente pela sua segurança;
- Utilização de simbologia fácil de entender (pictogramas);
- Atenção prioritária em caso de emergência.

2.4. Pessoas com deficiência e/ou com limitações intelectuais



A deficiência intelectual é a designação que caracteriza as alterações cognitivas que levam a dificuldades de aprendizagem, de pensamento abstrato e de adaptação a novas situações, afetando processos como a memória, a categorização, a aprendizagem e a compreensão, a resolução de problemas, a capacidade linguística ou de verbalização.

As pessoas com deficiência intelectual tendem a ser particularmente recetivas à componente afetiva da comunicação.

Necessidades específicas das pessoas com deficiência intelectual:

- Respeitar as necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;
- Um relacionamento interpessoal sereno e amigável (sem ser paternalista), utilizando os acompanhantes para transmitir informação necessária;
- Respeito pela idade da pessoa;
- Agir de forma natural e inclusiva, para ir desmontando preconceitos;
- As informações podem ter que ser repetidas e a sua compreensão e memorização verificada, devendo investir-se na autonomia e responsabilização do próprio pela sua segurança;
- Utilização de simbologia fácil de entender (pictogramas);
- Atenção prioritária em caso de emergência.

2.5. Segmento Sênior



O envelhecimento é geralmente um processo dinâmico e gradual onde se verificam modificações a vários níveis, que determinam a progressiva perda da capacidade de adaptação da pessoa ao meio ambiente, originando uma maior vulnerabilidade. O envelhecimento é um processo lento que se caracteriza pela diminuição progressiva de habilidades motoras, sensoriais e cognitivas. No entanto, apesar de se constatar uma diminuição do equilíbrio e uma menor rapidez na execução dos movimentos, isso pode não significar perda de capacidade de deslocação nem problemas de dependência.

Uma vez que os constrangimentos acabam por aparecer, torna-se essencial saber quais as condições físicas e psicológicas que caracterizam pessoas com uma faixa etária mais avançada, para compreender as suas necessidades, preferências e expectativas.



Características e tendências do Turista Sênior

- Disponibilidade para a realização de atividades turísticas fora das épocas de maior procura;
- Crescente procura de atividades ligadas ao estilo de vida saudável, contacto com a natureza, incluindo atividade física e esforço moderados;
- Maior exigência na qualificação dos prestadores de serviços devido a diversas fragilidades e condicionamentos decorrentes da idade;
- Maior exigência na oferta turística adaptada e inclusiva, tendo em conta a envolvente “família” e a sua diversidade.

Necessidades específicas do Participante Sênior - comunicação e relacionamento interpessoal:

- Respeitar as necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;
- Deferência no relacionamento interpessoal, valorizando o percurso de vida e as experiências do participante sênior;
- Dar informação detalhada, através de frases simples e explicações claras. A comunicação deve restringir-se à informação mais pertinente. Muitos participantes têm dificuldade de memorização de situações novas e diferentes das suas rotinas;
- Perguntar se o participante entendeu a informação transmitida, e se necessário, repetir a mesma;
- Disponibilizar alguma informação em suporte de papel (com letras em grande formato, com contraste e com pictogramas), sem prejuízo de poderem, também, ser adotados recursos tecnológicos;
- Dar prioridade no atendimento e apoio para o transporte de bagagem (quando aplicável);
- Ter conhecimento de produtos de apoio, e caso necessário, alugar os mesmos, ainda que fiquem apenas de reserva por razões de segurança;
- Ter conhecimento (características e acessibilidades) do acesso ao local da atividade, serviço de transportes, alojamento e outros locais de interesse, que possam ser sugeridos ao cliente sênior;
- Disponibilizar um atendimento sentado, e zonas de espera com assento.

3

Acessibilidade nas Atividades de Animação Turística

3.1. Recomendações gerais

Cada caso é um caso, e cada pessoa é diferente, mas todas querem sentir-se independentes e autónomas. Enquanto promotor turístico, cabe-lhe procurar permiti-lo, tendo em conta as capacidades e limitações dos vários participantes.

A abordagem dos prestadores de serviços turísticos deve, mais do que qualquer outra, ser holística, na medida em que os vários passos do processo, encadeados entre si, mas individualmente determinantes no sucesso dessa sequência, sejam inclusivos e o mais acessíveis possível. Mesmo que o operador não controle todas as componentes da experiência, deve procurar que todas consigam dar resposta à diversidade de potenciais clientes.

Nesta ótica, a comunicação acaba por ser a principal forma de chegar ao produto turístico: comunicação do site, ao balcão, por telefone, com parceiros e com o próprio operador. Ultrapassada a fase da informação/comunicação com o cliente, a reserva tampouco deve suscitar dificuldades, antecipando logo aí quaisquer adaptações necessárias para a realização da atividade. O desenvolvimento da atividade não trará, portanto, constrangimentos, bem como o acesso e utilização dos serviços complementares envolventes, como transportes, restauração, etc., que foram previamente verificados e eventualmente substituídos para estarem em conformidade com a necessidade específica identificada.

A acessibilidade da experiência não depende apenas da acessibilidade da oferta que propõe. É um esforço comum que pressupõe a criação e manutenção de uma rede de trabalho, o estabelecimento de parcerias e o envolvimento de todos. A mínima fissura nesta rede põe em causa a experiência de quem dela usufrui.

Algumas recomendações de acessibilidade são transversais a todas as atividades de animação, e comuns a todos os públicos mais vulneráveis:

- Sempre que seja necessário (para apoio emocional, apoio à mobilidade, etc.), permita o acompanhamento do participante com deficiência por uma segunda pessoa. Não se esqueça, é ele, e não o acompanhante, quem participa na atividade, por isso é a ele a quem se deve dirigir;
- Não assuma compromissos logo após o término da atividade, pois as atividades adaptadas têm tempos de execução mais longos e a fragilidade física dos participantes pode ser mais acentuada, atrasando a duração prevista;
- Evite antecipar as respostas do participante ou responder por ele. Respeite o seu ritmo de expressão individual;
- Contemple a eventual presença de um cão de assistência. Não tenha medo dele e não se preocupe com a reação dos demais participantes, estes animais são um exemplo de obediência;
- Faculte antecipadamente apontamentos (instruções) ou outra informação (até mesmo digital) sobre a atividade. As dúvidas suscitadas podem ser úteis na preparação da atividade;
- Tenha à disposição um veículo de apoio, bem como um plano de resgate para casos de acidente, emergência ou outros imprevistos;
- Muna-se de um sistema de comunicação para poder contactar a central e/ou outros animadores e técnicos. Não se esqueça de que o local da atividade pode não ter cobertura de rede móvel;

- Antecipe-se a imprevistos e leve alguns bens essenciais para oferecer aos participantes, tais como: garrafa de água e snacks energéticos, caso alguém se sinta mal ou apenas para repor os níveis de hidratação; um impermeável (uma capa protegerá melhor pessoas em cadeira de rodas); protetor solar; chapéu ou lenço; câmara-de-ar sobressalente; kit de primeiros socorros;
- Assegure-se do estado do material que vai levar na atividade, nomeadamente: que os pneus da cadeira de rodas estão cheios; que o telemóvel tem bateria; que a lanterna tem pilha, etc;
- Direcione os anúncios a um conjunto alargado de pessoas, distribuindo-os por sítios-chave e envolvendo parceiros específicos.

Em determinadas circunstâncias é impossível proporcionar condições de igualdade entre os participantes, no entanto, o recurso a adaptações proporciona a equidade dos serviços prestados.

Hoje em dia existem produtos de apoio às atividades de turismo ativo que proporcionam uma ajuda técnica para a sua execução por parte de quem tem algum tipo de deficiência ou limitação. Estes produtos são facilitadores e permitem ultrapassar os condicionamentos do meio ambiente.

Identificamos alguns desses produtos de apoio:

- Grua de transferência (Hoist): equipamento que permite executar a transferência de uma pessoa em cadeira de rodas entre a sua cadeira e, por exemplo, um veículo, o equipamento usado na atividade, ou um equipamento sanitário;



Grua de Transferência (Hoist)

- JOB Chair: cadeira de rodas pneumáticas de construção ultraleve e muito funcional. Oferece uma utilização versátil, pois pode servir como meio de deslocação na areia, neve, gravilha ou outro piso irregular (margens do rio), e também como meio de acesso ao mar e à piscina;



JOB Chair

- JOB Walker: andarilho todo-o-terreno, leve e estável, com assento reclinável, concebido para os mesmos ambientes da JOB chair;



JOB Walker

- WhaterWheels, cadeira de rodas anfíbia, fácil de deslocar na areia da praia graças às suas rodas balão, com flutuadores para permitir a entrada e saída da água em total segurança e conforto para o utilizador;



WhaterWheels

- Canadianas anfíbias que flutuam dentro de água, permitindo ao utilizar tê-las sempre ao seu alcance sem que estas submerjam.



Canadianas anfíbias

- Espreguiçadeiras elevadas à altura média de uma cadeira de rodas para facilitar as transferências.



SunBed

- Joëlette: cadeira de uma roda (ou até 4) desenvolvida para facilitar a mobilidade em locais de solo acidentado e com grandes obstáculos naturais, ou com passagem por locais estreitos. A cadeira é operada por terceiros através de duas pegas e tem um sistema de descanso utilizado em paragens. Equipamento muito utilizado em passeios pedestres;



Cadeira Joëlette

Passadeiras

- AccesMat – a passadeira que permitem criar acesso cómodo às praias para todos com a sua superfície agradável e cómoda para caminhar, acesso fácil para carrinhos de bebé, idosos ou pessoas com mobilidade reduzida, bordos reforçados para não desfiar, não aquece ao sol, resistente aos raios UV, instalação e remoção rápida, não retém a areia, fabricada em poliéster reciclado e reciclável.



AccesMat

- A passadeira amovível mobi-mat permite o acesso a cadeiras de rodas, a carrinhos de bebé, bicicletas, reboques e atrelados de barcos. É ideal para ser usado em instalações turísticas à beira-mar, praias (marítimas e fluviais), albufeiras e campos de golfe. Estes tapetes são amigos do ambiente visto serem fabricados com 100% de poliéster reciclado, sendo eles próprios também um produto reciclável.



Mobi-Mat

- GrassMat: É uma solução económica que se instala rapidamente e permite a proteção de espaços relvados sujeitas à passagem frequente de utilizadores com ou sem mobilidade reduzida, facilitando a circulação em cadeira de rodas nas áreas relvadas. Também se aplica a parques de estacionamento.



GrassMat

- Scooter elétrica: veículo motorizado unipessoal, indicado para idosos e pessoas com mobilidade reduzida, que auxilia a mobilidade e oferece autonomia na deslocação em espaços interiores e exteriores. Alguns modelos são portáteis, podendo ser transportados dobrados na mala do carro.



Scooter Colibri



Scooter Leo

- Cadeira de rodas elétrica Todo-o-Terreno, com elevada capacidade de tração às 4 rodas e estabilidade, que permite total autonomia ao utilizador em todos os tipos de piso, areia da praia, terra e pedras, neve, etc.



Extreme X8 | Cadeira de rodas todo-o-terreno

- Quadrix: equipamento Todo-o-Terreno para uso, por exemplo, em quintas pedagógicas, turismo rural, turismo de montanha, parques naturais. Estável e confortável, com grande capacidade de tração e com comandos para pessoas com compromisso motor dos membros inferiores e superiores. No limite, em lesões mais severas dos membros superiores e na impossibilidade de o utilizador poder conduzir, o Joystick pode ser destacado e um acompanhante opera o equipamento permitindo este tipo de experiência também a estas pessoas.



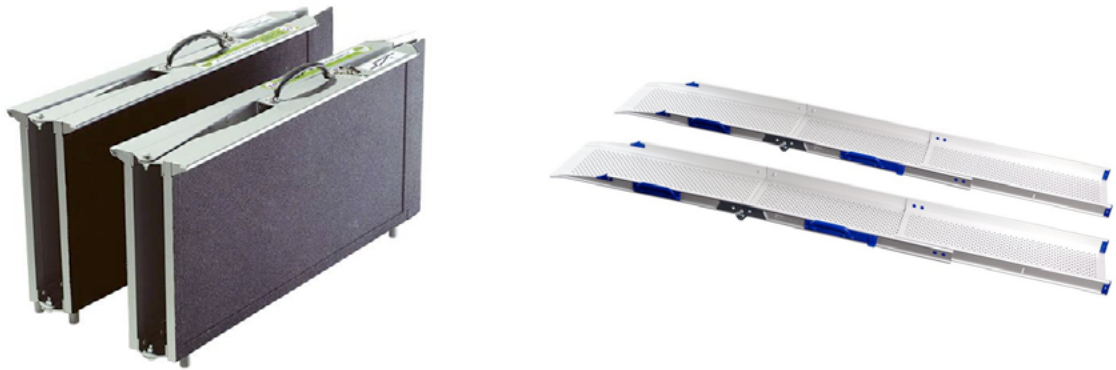
Quadrix

- Swiss-Track: equipamento motorizado de tração, acoplável à maioria das cadeiras de rodas manuais, que oferece impulsão para a circulação em planos inclinados;



Swiss-Track

- Rampas móveis: rampeados desdobráveis para colocação pontual num acesso desnivelado;



Rampas móveis

Lembre-se de deixar a utilização destes produtos de apoio ao critério do participante. Dê-lhe essa liberdade de escolha e assegure-se de que tem mais do que um exemplar para não deixar nenhum participante sem escolha.

3.1.1. Empresas com instalações físicas

Inscrição

O espaço da bilheteira, normalmente comum ao da receção, deve ser acessível a qualquer pessoa, nomeadamente ao nível do acesso (nivelado) e da largura da passagem (mínimo legal é de 77 cm, contudo aconselha-se 90 cm para uma utilização mais segura e confortável). Caso sejam distintas, a bilheteira deve ficar próxima da entrada/receção e estar bem identificada.

Para a permanência de uma pessoa em cadeira de rodas, sozinha ou com um acompanhante, o interior da bilheteira deve assegurar uma zona livre com 1,50m de diâmetro. Recomenda-se também que haja cadeiras de espera nessa zona.

O balcão de atendimento deve facilitar a comunicação do funcionário com todo o tipo de clientes, tenham eles menor estatura ou sejam utilizadores de cadeira de rodas. Para garantir um contacto face-a-face entre o cliente e o funcionário, o balcão deve ter cerca de 85cm de altura e, se possível, condições para uma aproximação frontal em cadeira de rodas. Esta aproximação é possível se, sob o balcão, houver altura (c.70cm), largura (c.75cm) e profundidade (c.60cm) suficientes.

Se não for possível ter um balcão rebaixado, o Terminal de Pagamento Automático deve ser móvel, para chegar mais facilmente a quem não alcança o topo do balcão.

Um desconto por questões de deficiência deve apenas ser aplicado se o cliente não tiver acesso integral ao espaço onde a atividade é realizada e ao exercício da mesma, ao ponto de comprometer a qualidade e usufruto da experiência. Assim, quando a experiência não puder ser adaptada, o tarifário deve ser diferente e/ou deve ser providenciada uma experiência alternativa igualmente gratificante.

Importa também definir previamente a cobrança de bilhete relativamente a um eventual assistente pessoal que acompanhe a pessoa com deficiência. Não se trata de um mero acompanhante, mas sim de uma presença que lhe é indissociável e inevitável, e que está presente enquanto participante passivo, por isso não será justo que a experiência da pessoa com deficiência acarrete um custo extra.

Existe também a situação contrária, aquela em que um participante com deficiência se apresenta sozinho para realizar a atividade. Não negue ao participante a realização da atividade pelo facto de não vir acompanhado com um assistente pessoal, conversem e percebam se a sua realização é viável.

Se a venda de bilhetes ou a inscrição na atividade puder ser feita online, o website deve cumprir com os requisitos de acessibilidade web estabelecidos pelo W3C, tema desenvolvido no capítulo 4 (4.1).

Devido a problemas de acesso ou de comunicação, esteja recetivo a meios alternativos para a aquisição de bilhete ou de inscrição na atividade, aceitando-as, por exemplo, por email ou por telefone, se isso significar mais facilidade para o interessado.

No ato da inscrição é importante solicitar informação sobre a existência de alguma necessidade específica para a participação daquele participante na atividade, ou de alguma contraindicação. Sobretudo caso se tratem de grupos mistos, ou seja, pessoas com e sem deficiência. Dar-lhe-ão tempo para fazer adaptações e encontrar soluções mais adequadas.

Envolvente e Estacionamento

O local onde a atividade se realiza e, se for o caso, o ponto de encontro com os participantes, deve contemplar algumas características que contribuem para um maior conforto, segurança e autonomia dos participantes.

A zona de estacionamento deve prever lugares reservados a pessoas com mobilidade reduzida, próximos do edifício ou do ponto de encontro, ou seja, a menos de 200m de distância.

Os lugares de estacionamento reservados devem ser instalados em plano horizontal, com o mínimo de inclinação possível, assegurando uma saída rampeada ou nivelada para o passeio. Estes lugares não devem ter menos de 3,50m de largura, a menos que entre dois lugares reservados com 2,50m exista uma área partilhada com 1 metro.

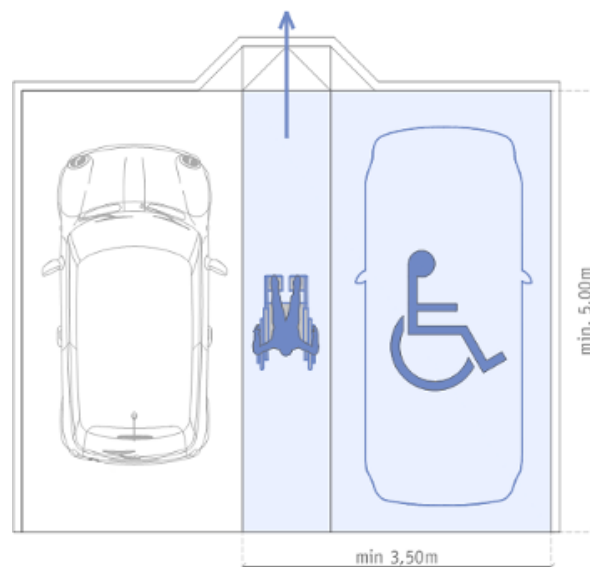
Os lugares devem estar devidamente sinalizados com uma ou duas referências ao Símbolo Internacional de Acessibilidade (SIA), preferindo-se a sinalética vertical em detrimento daquela no pavimento, por ser identificável ao longe, e mesmo quando o lugar está ocupado.

A sinalética de orientação deve existir nos acessos viários e pedestres e ser instalada logo desde a chegada do participante, ou seja, ainda na zona de estacionamento.

A existência de lugares de estacionamento devidamente preparados para receber pessoas com mobilidade condicionada é crucial.

O(s) lugar(es) deve(m) estar reservado(s), devidamente identificado(s) e sinalizado(s), com sinalética vertical e horizontal. As dimensões devem ter como mínimos 3,50m x 5,00m, sendo que se houver 2 lugares reservados contíguos, pode ser partilhada uma faixa de 1,00m entre ambos os lugares, que se destina à abertura total das portas dos veículos.

O piso destes estacionamentos deve ser regular, estável e plano. Se estas características não se verificarem, o seu utilizador pode ter a sua segurança em causa.



Esquema de estacionamento acessível

Localização

A entrada num edifício deve ser preferencialmente nivelada ou ter um desnível menor do que 2cm. No caso de haver degraus até à porta, deve haver uma rampa alternativa, contígua ou secundária, ou uma entrada diferente, sem desnível.

A porta de entrada deve ter largura de 90 cm. Se for de vidro, esta deve ter um elemento visual de contraste, como um logótipo ou faixas adesivas horizontais, evitando que a porta seja confundida com um espaço aberto.

Fazer um diagnóstico das condições preexistentes e procurar informação sobre os pré-requisitos necessários à sua adaptação é útil para conseguir que as condições sejam as melhores. São igualmente evitadas incongruências, investimentos desnecessários e fica garantido que as soluções e o espaço são coerentes entre si e com as necessidades dos clientes.

Nesse estudo é fundamental considerar as questões de evacuação. Devem, por isso, ser pensados procedimentos e equipamentos adequados, sinalética complementar e pontos de refúgio.

A circulação pelo espaço, interior ou ao ar-livre, deve oferecer, sempre que possível, um piso estável, firme, homogéneo e regular, para uma circulação segura e confortável. Caso o piso não seja favorável (se for, por exemplo, em areia, gravilha, cascalho, relva, paralelepípedos, etc.), sugere-se sobrepor um corredor acessível.

Quando a horizontalidade dos planos de circulação não é possível, deve haver rampas. Degraus isolados (ou pequenos desníveis no piso) e escadarias, devem ter corrimão de apoio e cor contrastante para se fazerem notar em relação à envolvente.

Cuidados gerais com percursos ao ar-livre em ambiente urbano prendem-se com obstáculos que possam surgir ao longo do espaço de circulação. Valetas, grelhas de escoamento de água, caldeiras de árvores, ou outros elementos afins devem ficar, sempre que possível, nas laterais dos caminhos, de modo a interferir o menos possível na zona de circulação e na própria marcha.

Arbustos e elementos verdes devem estar bem aparados, não invadindo o espaço de circulação. Não deve haver objetos que obriguem a desvios, como papeleiras, e aqueles que não puderem ser evitados, deverão, preferencialmente, assentar no chão, para que cães guia e bengalas de orientação os consigam detetar.

É fundamental que os itinerários tenham zonas de descanso pontuais, de preferência com sombra. Os bancos devem ter encosto para garantir o equilíbrio e uma boa postura.

Sinalética

Independentemente da dimensão e da organização do local, deve haver sinalética tanto no espaço edificado como na zona da atividade. A sua principal função é identificar, orientar e informar a pessoa ao longo de todo o espaço / percurso que deseja fazer, inclusivamente em situações de emergência.

De modo a cumprir com os desígnios do Design Universal, uma boa sinalética deve:

- conjugar pictogramas com texto escrito;
- dar preferência a pictogramas universais, para serem entendidos por TODOS;
- usar letras e números de boa e fácil leitura, com tamanho grande e estilo não serifado (e se possível com relevo);
- oferecer contraste no suporte (entre o conteúdo e o fundo) e com o suporte (entre o painel e a parede onde está afixado);
- existir em zonas expectáveis, de intersecção e de acesso;
- ter um aspeto / formato uniforme e consistente;
- estar localizada dentro do campo de visão (1,20m e 1,60m), para ser mais visível e permitir uma leitura de aproximação;
- ser adequada ao ambiente onde se encontra.

Casa de banho

Recomenda-se que o ponto de encontro e o local da atividade tenham uma casa de banho adaptada. Por serem vários os critérios necessários, é viável que seja de utilização comum aos vários géneros e não exclusiva para situações de mobilidade condicionada.

Idealmente as instalações sanitárias adaptadas, localizadas num piso ou local com itinerário acessível, devem dar resposta aos seguintes pontos:

a) Requisitos gerais:

- zona de rotação (livre do varrimento da porta) maior ou igual a 1,50m;
- cabides e qualquer outro acessório ou mecanismo a uma altura menor ou igual a 1,20m;
- sistema de alarme entre 40 e 60cm de altura, a toda a volta do espaço, numa cor contrastante com a parede;
- contraste entre loiças, acessórios e estruturas;
- iluminação com interruptor contrastante, em vez de temporizada ou com sensor.

b) Porta

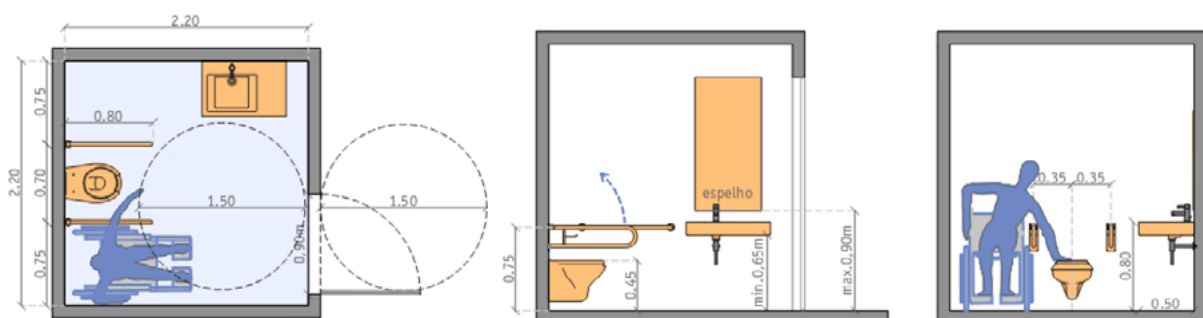
- abertura de correr ou para fora (no sentido do utilizador);
- largura livre de passagem maior ou igual a 90cm;
- manípulo horizontal;
- trinco do tipo alavanca;
- possibilidade de abertura pelo lado de fora.

c) Lavatório

- torneira monocomando;
- possibilidade de aproximação frontal, ou seja, lavatório sem torre, com altura livre maior ou igual a 65cm e profundidade maior ou igual a 50cm;
- espelho alinhado com o lavatório, ou até 1,10m se inclinado para a frente.

d) Sanita

- dois espaços de transferência, nomeadamente: dois espaços laterais com largura maior ou igual a 75cm, ou um espaço lateral com largura maior ou igual a 75cm + espaço frontal (profundidade) maior ou igual a 1,20m;
- duas barras de apoio, rebatíveis ou rebatível + fixa (esta no lado mais estreito);
- barras de apoio entre 70 e 75cm de altura, separadas 70 a 80cm;



Esquemas de casa de banho acessível e adaptada

3.1.2. Empresas sem instalações físicas

Embora se recomende que o promotor da atividade adaptada consulte o ponto 3.1.1 deste guia, dadas as similaridades de muitas recomendações com as empresas com instalações físicas, no caso daquelas sem edifício de apoio damos especial enfoque à prestação de um serviço adaptado.

É aconselhável que as empresas sem instalações físicas tenham uma carrinha adaptada, a utilizar na recolha dos participantes e/ou no seu transporte a partir de pontos de encontro pré-estabelecidos. Estas carrinhas permitem o acesso e o transporte de cadeiras de rodas, sem que seja necessária a transferência do seu utilizador. Entretanto, ou para além de, sugere-se fazer o levantamento de empresas que aluguem estes veículos.

A necessidade de um site acessível é, pois, incontornável, já que é o único canal de comunicação existente entre a empresa e o participante. Acessível não só ao nível do front-end (interface público) e back-end (sistema de programação), mas também, na partilha de informações essenciais relacionadas com a acessibilidade.

Falamos, também, da customização do serviço, como por exemplo em relação aos horários das atividades, pontos de encontro e deslocação até ao local da atividade.

Outras recomendações quando não existem estruturas físicas:

- Escolha sítios planos, à sombra, e longe de fontes de ruído para operacionalizar a venda de bilhetes, verificar a lista de inscrições, fazer o acolhimento aos participantes, e fazer o briefing à atividade;
- Faça-se notar, sobretudo se o ponto de encontro é num sítio movimentado, escolhendo uma localização visível e usando um acessório que identifique a sua empresa ou a atividade que vai realizar;
- Verifique a existência de infraestruturas próximas de apoio, como sanitários públicos;
- Tenha o telemóvel sempre disponível para facilitar o contacto com os participantes;

3.2. Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Cultural

Turismo cultural é aquele que se desenvolve em torno do património local, móvel ou imóvel, material ou imaterial. Compreende atividades como visitas guiadas/comentadas e de exploração que se realizam a equipamentos culturais (museus, monumentos, palácios, igrejas, etc.) e nos próprios centros históricos urbanos.

As temáticas das atividades e programas variam com a especificidade do património abordado, como por exemplo a arquitetura (civil, religiosa, militar, industrial) e as artes e ciências humanas. Do interesse acentuado por um desses temas do património surgiram novas variantes de turismo, que lhes são especificamente dedicadas, como o turismo religioso, o turismo militar, o turismo literário e o turismo industrial, com produtos especificamente concebidos.

A atividade cultural pode:

- acontecer ao ar-livre ou em espaço interior;
- ser promovida internamente pela entidade responsável por um equipamento cultural de interesse turístico, pela entidade de turismo local, ou por uma empresa de animação turística;
- ser dinamizada por um técnico ou realizada autonomamente pelo participante;
- destinar-se a pessoas individuais ou a grupos organizados ou espontâneos;
- estar sujeita a horários fixos ou pré-estabelecidos, ou estar permanentemente disponível.

Os programas culturais devem, portanto, considerar opções de realização livres e orientadas, antevendo, também, a provável ausência de contacto prévio entre entidade e turista para esclarecimento de dúvidas. Para tal, recomenda-se dar indicações pormenorizadas sobre as características físicas e comunicacionais da atividade, para que a pessoa com necessidades específicas possa decidir se lhe interessa ou não participar.

Se a atividade for ao ar-livre, como por exemplo um percurso urbano, partilhe informação sobre a distância e a duração do percurso, o tipo de piso que implica, as características do acesso ao interior dos espaços pelos quais passa e cuja visita está prevista. É também importante vigiar a manutenção e o estado de conservação do itinerário, de modo a poder continuar a garantir que é acessível.

Exemplo de boas práticas na divulgação de acesso

Comboio Turístico de Lagos



Comboio turístico com par de rampa móvel para acesso

Dentro ou fora de portas, é também importante mencionar a existência ou a falta de formatos alternativos de comunicação de apoio à atividade.

Também as características dos espaços físicos devem ser devidamente partilhadas com o visitante, sobretudo quando a acessibilidade é limitada, condicionada ou inexistente. Garanta que não há apenas acesso, mas também possibilidade de circulação, mesmo que parcial.

Os guias, monitores, técnicos educativos e de bilheteira devem estar devidamente formados para conseguir responder aos visitantes que questionem sobre as condições de acessibilidade do espaço, da informação e dos equipamentos / recursos disponíveis naquele local ou naquela atividade. Esta sensibilização é importante para saber propor ao turista a solução que se apresente como a mais adequada à sua situação.

É fundamental o técnico saber como operar os equipamentos e produtos de apoio disponíveis, desde a plataforma elevatória aos vídeoguias com Língua Gestual Portuguesa.

Relativamente ao rótulo “não acessível”, normalmente aplicado em contexto físico, não se recomenda a sua utilização generalizada, já que a pessoa pode ter alguma mobilidade da qual se pode servir, ou o acesso pode ser possível com ajuda de terceiros.

Se continuar a utilizar a expressão “não acessível”, especifique a quem se dirige o aviso: a visitantes com mobilidade reduzida ou condicionada (por não haver acesso alternativo), a participantes com deficiência auditiva (por falta de meio de comunicação alternativa), a participantes com deficiência visual (por falta de recursos táteis), ou a participantes estrangeiros (devido à ausência de traduções ou tradutores). Caso contrário, pode ter resposta para alguns públicos, mas generalizando o tipo de acesso, pode perder visitantes.

Na divulgação de atividades mistas, que envolvem simultaneamente públicos com e sem deficiência, opte por destacar com um pictograma as opções nas quais as pessoas com deficiência podem participar sem limitação (ou com as respetivas adaptações), isto sem prejuízo de mencionar as condições de acessibilidade da atividade.

Estas atividades transversais (inclusivas) podem assumir duas abordagens:

- “original”, na qual se inclui na atividade a participação de pessoas com deficiência. Será, por exemplo, o caso de uma visita falada, em Português ou noutra língua com interpretação em Língua Gestual Portuguesa ou Sinais Internacionais.
- adaptada, na qual se inclui na atividade a participação de pessoas sem deficiência. Será, por exemplo, o caso de uma visita numa Língua Gestual Portuguesa com interpretação numa língua oral.

Em qualquer uma das situações, estão presentes os dois tipos de público, pelo que a divulgação deve refletir essa coexistência.

Os programas específicos para pessoas com deficiência, embora não fomentem a sua inclusão, permitem uma abordagem segura e mais customizada, e no caso de serem orientados por um profissional, uma melhor gestão do tempo. Note-se que a expectativa e o nível de exigência do participante também são maiores.

Há empresas específicas que já se dedicam à realização de atividades e visitas adaptadas, ou que acordam com a entidade cultural uma calendarização para prestar esse serviço. Esta prestação de serviços pode ser feita de forma periódica ou mediante pedido prévio do interessado, nomeadamente junto da EGEAC, Museu do Dinheiro, Fundação Calouste Gulbenkian, entre outros.

Exemplo de boas práticas de visitas direcionadas

a) Pessoas com Necessidades específicas decorrentes de limitações Visuais (PNV):

[Palácio Monserrate \(Sintra\)](#), [Museu da Música Mecânica \(Palmela\)](#);

b) Pessoas com Necessidades específicas decorrentes de limitações Auditivas (PNA):

[Casa Fernando Pessoa \(Lisboa\)](#), [Museu do Dinheiro \(Lisboa\)](#), [Museu de Serralves \(Porto\)](#);

c) Pessoas com Necessidades específicas decorrentes de limitações Intelectuais (PNI):

[Museu Nacional Machado de Castro \(Coimbra\)](#).



Museu Casa Fernando Pessoa - visita guiada com intérprete em LGP



Museu de Música Mecânica de Palmela

Os mediadores culturais, representantes de uma atividade presencial e interativa, têm a grande oportunidade de ultrapassar as barreiras intelectuais e culturais que a informação escrita referente a espaços culturais e edifícios patrimoniais tantas vezes levanta. Ali, claramente, não estão entre pares, por isso o seu conhecimento deve ser revisto à luz das características do grupo ou visitante que acompanha, nomeadamente o seu nível intelectual, a sua proveniência, a sua faixa etária, o seu nível de escolaridade, etc.

Como acontece com qualquer participante, também para aquele com deficiência, fruir de uma atividade não se limita a poder participar nela. A experiência estende-se aos meios que tem disponíveis para aceder aos conteúdos e ao tipo de envolvimento que lhe é proporcionado. Assim, além da acessibilidade ao espaço (edificado ou urbano), também se deve assegurar que os conteúdos sejam acessíveis. A informação deve, por isso, ser transmitida em formatos áudio, visuais e táteis, para poder chegar a uma maior audiência.



Visitas direcionadas para visitantes com deficiência visual (Museu da Música Mecânica), auditiva (Casa Fernando Pessoa) e intelectual (Museu Nacional Machado de Castro)



Folhas de sala em vários idiomas e em braille
(Museu da Música Mecânica)

Embora as necessidades afetas a cada deficiência não sejam, normalmente, transversais entre si, podem ser comuns a situações de não deficiência.

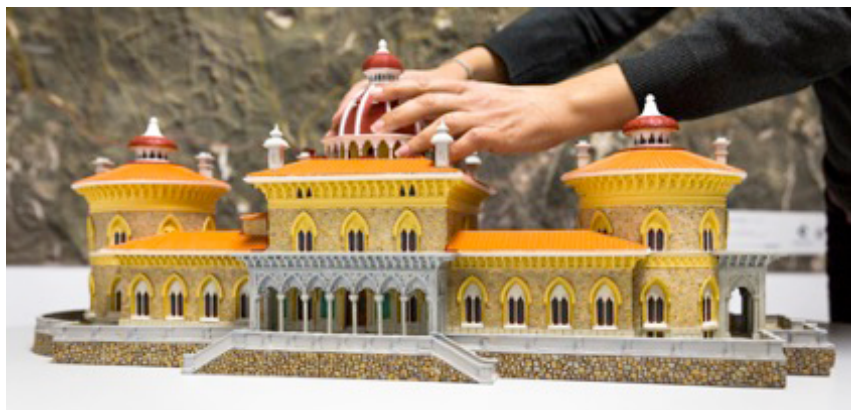
Ou seja, embora determinada solução seja imprescindível para um turista com determinada deficiência, muitos turistas, sem a terem, também podem beneficiar dela. Um exemplo paradigmático é o dos objetos táteis e tridimensionais: pessoas cegas e com baixa visão precisam absolutamente deste recurso, pois só assim, pelo toque, conseguem ver o objeto, mas outros públicos, do adulto ao infantil, ao manipular um objeto vão fazer outra leitura do objeto. Este recurso é igualmente de grande utilidade para atividades com pessoas com deficiência intelectual, já que ajudam a assimilar a informação.

No leque da oferta táctil tridimensional cabem réplicas à escala, originais de menor valor patrimonial, impressões 3D ou 2D ½ e também amostras.

A localização destes recursos deve estar integrada na sala expositiva, até para que qualquer visitante possa interagir com eles. Não descurando, porém, uma localização recatada, que ofereça espaço e silêncio.

Exemplo de boas práticas de oferta tátil

Museu Nacional dos Coches (Lisboa); Equipamentos geridos pela Parques de Sintra Monte da Lua (Sintra); Museu PO.RO.S (Condeixa-a-Nova); Museu de Leiria; Museu do Papel-Moeda (Porto); Centro de Interpretação do Românico (Lousada), entre outras.



Elementos táteis: Palácio de Monserrate



Elementos táteis: réplicas de azulejos com motivos religiosos - Ovar



Museu PO.RO.S - Condeixa-a-Nova
Réplica de mosaico

Os relevos são experiências táteis que, apesar de mais simples, dão a sentir a quem não vê, silhuetas, formas, padrões, escalas, e até a organização do espaço ou da composição. Os relevos podem estar impressos numa publicação móvel ou integrados numa placa fixa.

Exemplo de boas práticas

Museu Nacional do Azulejo (Lisboa); Museu Nacional dos Coches (Lisboa), entre outras.



Painel com Braille e relevo, Museu Nacional dos Coches

A audiodescrição é outro caso de sucesso de inclusão. Ao traduzir imagens por palavras, a audiodescrição transforma uma mensagem visual numa descrição, que tanto serve para “ver” o objeto como para o “rever” com outros olhos. É um recurso riquíssimo que explica, informa e descreve um objeto (estático ou dinâmico).

Nesse sentido, embora haja o hábito de separar o audioguia com audiodescrição do outro, tal não é uma necessidade. Também não é impraticável aplicar a audiodescrição ao vivo, no âmbito de uma visita guiada em que todos podem beneficiar de mais e diferente informação.

A audiodescrição está muitas vezes associada a outras ferramentas, como os objetos táteis. Como tal, pode desenhar um percurso específico feito a partir de algumas obras ou temas chave que representem a exposição.

Exemplo de boas práticas de disponibilização de audiodescrição

Centro Interpretação Batalha do Vimeiro (Lourinhã);
MCCB – Museu da Concelhio da Comunidade da Batalha (Batalha);
Museu de Arte Popular Portuguesa (Pombal);
Museu de História da Cidade (Viseu);

A(s) língua(s) gestual(is) de cada país podem ser disponibilizadas de forma presencial a quem não ouve e que é gestualista e é utilizador de língua gestual, mediante o recurso a um intérprete, mas também virtualmente.

Hoje em dia, tablets e smartphones servem para assistir a um vídeo com a interpretação dos conteúdos em Língua Gestual Portuguesa ou Sinais Internacionais, tal como um discreto código QR numa tabela ou numa brochura pode ter esse vídeo alojado.



Língua Gestual Portuguesa com código QR

Exemplo de boas práticas de disponibilização de Língua Gestual Portuguesa (LGP)

Jardins do Palácio Fronteira (Lisboa); todos os equipamentos geridos pela Parques de Sintra Monte da Lua (Sintra); Museu da Comunidade Concelhia da Batalha (Batalha); Museu das Marionetas (Porto); Museu A Cidade do Açúcar (Funchal); entre outras.



Ecrã com interpretação em LGP (Museu das Marionetas do Porto)
e videoguia com LGP (Jardins do Palácio Fronteira)

Nos casos de deficiência auditiva em que a pessoa é utilizadora de aparelho auditivo, considere-se a disponibilização de um sistema de amplificação de som, como anéis ou colares de indução e recetores de rádio. Pode ser utilizado durante visitas e workshops, emparelhando-o com o aparelho auditivo do visitante, pode ser ligado aos dispositivos, como os equipamentos de audioguia, e pode até ser instalado no auditório, dando apoio aos eventos que aí se realizem.

Os recursos multiformato são um recurso altamente recomendável em qualquer situação turístico-cultural. Como o nome indica, são recursos (brochuras ou painéis) que concentram num único suporte vários formatos de comunicação, normalmente o Braille, um elemento tátil (bi ou tridimensional), a escrita pictográfica, um discurso simples numa escrita aumentada com forte contraste cromático, e os códigos QR.

Os painéis multiformato podem também estar disponíveis ao ar-livre, junto ao monumento ao qual dizem respeito, ou numa sala de exposição. As brochuras podem ser requisitadas na bilheteira ou estar disponíveis para livre-acesso em escaparates.

Exemplo de boas práticas de informação multiformato

Centro Interpretação Batalha do Vimeiro (Lourinhã);
Mosteiro da Batalha (Batalha), entre outras.



Painel exterior multiformato, Lourinhã

A escrita simples é abordada no capítulo 4.2 deste guia, pelo que deixamos aqui apenas uma apresentação geral sobre esta ferramenta. Sob a premissa “uma escrita simples, para uma leitura fácil”, a escrita simples conjuga a exposição clara e compreensível dos conteúdos com a sua apresentação legível. Assim, quem tem menor domínio de determinado idioma, quem tem pouca alfabetização ou está em fase de instrução, quem está com pressa, e quem não está familiarizado com os conteúdos abordados, consegue (mais) facilmente aceder à mensagem. Por outro lado, ao ser apresentada com contraste cromático forte, em caracteres de tamanho generoso e num estilo não serificado, a mensagem torna-se (mais) facilmente legível por quem tem baixa visão ou, por exemplo, dislexia.

A escrita pictográfica é um recurso ainda pouco desenvolvido em Portugal, embora muitos museus e monumentos da Região Centro já apresentem informação neste formato que tem por base imagens. Sempre reforçadas por palavras ou pequenas frases, as imagens e ícones, enquanto elementos visuais, são mais fáceis de perceber do que a escrita. Assim, a escrita pictográfica é muito usada junto de públicos com deficiência auditiva, cognitiva, e também com o público infanto-juvenil.

Exemplo de boas práticas de utilização de escrita pictográfica

Museu de Leiria (Leiria); Museu Nacional Grão Vasco (Viseu); Museu Nacional Machado de Castro (Coimbra); Museu Municipal de Vila Franca Xira; entre outras.



Guião em escrita pictográfica, Museu de Leiria

Museus, monumentos e cidades cada vez mais recorrem a equipamentos multimédia para transmitir a informação. Estes recursos tecnológicos, sejam audioguias, vídeoguias, ou painéis interativos, devem ser acessíveis no que se refere à sua forma e manuseamento – ergonomia, e à comunicação dos seus conteúdos¹. Sempre que possível a informação pode ser disponibilizada num suporte complementar, como a Internet.

Quando decidir adaptar os conteúdos do espaço cultural que representa ou da atividade cultural que oferece, e investir em melhorias ou bens materiais que melhorem as condições de acesso dos visitantes, procure informar-se. Peça a cooperação de entidades do terceiro sector que representem os interesses das pessoas com deficiência ou consulte especialistas. Assim consegue garantir a acessibilidade da sua atividade e/ou equipamento.

No quadro de uma oferta cultural integrada, adaptada e/ou acessível, deixamos nota de alguns bons exemplos de boas práticas nacionais: A Parques de Sintra Monte da Lua (PSML - [ligação](#)) é uma S.A. de capitais exclusivamente públicos que gere um vasto conjunto histórico-patrimonial natural e edificado na zona de Sintra e Queluz. Autogere-se e autofinancia-se, e desde há muito tempo que fez da acessibilidade a sua bandeira. No âmbito do programa “Parques de Sintra Acolhem Melhor” têm sido feitos investimentos ao nível do acesso físico aos espaços, deslocação pelo espaço, acesso aos conteúdos, programas educativos e acolhimento ao visitante.

1. Para mais informações consultar as normas técnicas na ISO 9241-20:2008 Ergonomia da Interação pessoa-sistema, nomeadamente a parte 20: Orientações de Acessibilidade para equipamentos e serviços das tecnologias de informação/comunicação (TIC).

A Rota do Românico ([ligação](#)) é uma rota turístico-cultural composta por 58 monumentos de estilo românico na região Norte do país. Desenvolveu um programa turístico acessível com as respetivas soluções de alojamento e restauração.

A Hands to discover ([ligação](#)) nasceu de uma empresa vocacionada para a comunicação com a comunidade surda. Entretanto, combina a prestação de serviços de interpretação em Língua Gestual Portuguesa, Sinais Internacionais e o turismo cultural.

A Locus Acesso ([ligação](#)) é uma empresa que estabeleceu parceria com vários equipamentos culturais com os quais calendariza atividades e visitas táteis ou com interpretação em Língua Gestual Portuguesa.

Dicas

- a adaptação dos programas e atividades educativas é física, mas também sensorial, no sentido de ir ao encontro dos vários sentidos dos participantes que podem estar comprometidos;
- ao incluir maior diversidade de público nas atividades adaptadas ou acessíveis, está a contribuir para a sensibilização e formação dos demais participantes em relação à diferença;
- quando sabe que a atividade tem pontos críticos que podem causar dificuldade a determinados participantes, por exemplo no meio urbano, tenha já preparados outras opções de visita para acionar sem que o participante se dê conta da alteração;
- seja criativo na adaptação das atividades e não deixe que o orçamento disponível ou a ausência de suportes técnicos seja um travão para receber públicos com outras necessidades. Muitas vezes, do pouco se faz muito;
- consulte o Guia Boas Práticas: Comunicação Inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus ([ligação](#)) para melhorar a sua comunicação com TODOS os públicos;
- no final da atividade obtenha a avaliação dos participantes, sobretudo se tiverem deficiência. Para além de ser importante para melhorias e adaptações futuras, permite perceber o impacto causado e dá-lhe motivação para continuar;
- não tenha a atitude do “tudo ou nada”! Comece devagar e avance aos poucos;
- se quer a adesão dos participantes, promova e divulgue ativamente a sua oferta adaptada. Lembre-se, por vezes, a melhor estratégia é o agente turístico procurar os potenciais participantes.

3.3. Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Ativo

O Turismo Ativo é aquele que compreende atividades que se realizam em estreito contacto com a Natureza, sejam em terra, no ar ou na água. Hoje em dia há parques de aventura ou empresas de turismo ativo que se dedicam à exploração de várias destas atividades.

Esta modalidade inclui atividades mais especializadas, ditas “de aventura”, como o slide e o rappel, atividades de intensidade leve a moderada, como o golfe e passeios equestres, ou apenas passeios pedestres e de bicicleta.



Atividade de aventura - Tobogã

Os percursos pedestres integram, geralmente, destinos longe das cidades e não têm infraestruturas urbanas disponíveis. Estão também sujeitos às dificuldades de acesso impostas pela própria Natureza, como por exemplo pedras e terra enlameada, subidas e descidas íngremes. Pessoas com mobilidade reduzida, utilizadoras de cadeira de rodas ou com deficiência visual, assustam-se em explorar estes percursos naturais, frequentemente íngremes, estreitos e desnivelados. Torna-se, portanto, necessária a utilização de produtos de apoio para ultrapassar estes obstáculos e oferecer maior segurança e conforto ao participante.

Outro receio comum entre os participantes é encontrar surpresas desagradáveis ao longo do percurso. Seja pela falta de manutenção e conservação do percurso, que, entretanto, o pode ter tornado inacessível, ou pelas suas características (i.e. a sua continuidade, desvios, ligações, etc.). Uma vez iniciado o percurso não deve haver alterações ao que foi previamente estudado, já que estas atividades costumam ser meticulosamente preparadas para garantir que tudo corre bem.

Toda essa informação deve ser reforçada com sinalética no local, indicando a extensão do percurso, a duração média, o tipo de piso, a variação da amplitude, reportando-se ainda a possíveis riscos ou pontos perigosos. Pode até considerar a criação de pontos de refúgio, onde os caminhantes podem pedir apoio através de um sistema de comunicação aí instalado, beber água ou descansar um pouco.

Reforça-se que não deve haver percursos distintos para diferentes tipos de caminhantes, a menos que seja pela facilidade que esses percursos podem oferecer. Nesse caso, são denominados percursos alternativos. Esses percursos não se destinam especificamente a quem tem mobilidade reduzida, pois famílias com crianças pequenas, seniores e doentes crónicos são também potenciais utilizadores.

A superfície dos pisos dos caminhos deve ser firme e consistente, por exemplo de terra compacta, e ter um sistema de drenagem lateral de modo a evitar o seu desgaste e enlameamento. Mesmo a gravilha não deve ser solta, recomendando-se um grau de compactação superior a 90% (no teste de compactação modificada Proctor)². As superfícies devem ser homogêneas, contínuas (sem ressalto) e niveladas. Se o caminho for coberto com uma estrutura, assegurar que o espaço entre traves ou grelhas não tem mais de 2cm de largura, e que existe um rodapé de segurança bilateral, para orientação visual e para evitar que as rodas dos equipamentos descarrilem.

O produto de apoio mais adequado a este tipo de atividade é a joëlette, útil tanto para questões de mobilidade (reduzida ou condicionada), como para pessoas cegas ou com baixa visão. É também um bom equipamento de apoio extra que pode acompanhar o grupo para qualquer eventualidade, acabando por transportar quem se possa magoar ou se sinta cansado.



Lagoa das Sete Cidades - Açores.
Fotografia de grupo com presença de duas joëlettes

2. ISO/DIS 21902 - Tourism and related services.

Ao utilizar a joëlette, ao longo da atividade vá prestando atenção ao conforto do participante, já que as irregularidades e sinuosidades do percurso podem alterar a sua posição na cadeira de rodas ou na joëlette.

No caso de ter deficiência visual, uma técnica segura para a condução desses participantes em caminhadas pela natureza é a utilização de paus/varas (por exemplo, cabos de vassoura). Nas duas extremidades estarão duas pessoas normovisuais e ao centro, protegida, a pessoa com deficiência visual, que sentirá os movimentos do condutor dianteiro e será amparada pelo de trás no caso de algo acontecer.



Hiking com pessoa com deficiência visual.
Photo By Jennifer Gauthier, Source: burnabynow.com

A equitação adaptada é uma modalidade paraolímpica, e há muitos doentes que a fazem como terapia. Não é de estranhar, por isso, que os centros de equitação sejam procurados por pessoas com deficiência para passeios equestres de lazer.

Há equipamentos de equitação, como rédeas, selas e protetores de estribos, que já são concebidos com adaptações, e que serão a melhor escolha quando a intenção é montar o cavalo. As escadas, as gruas de transferência e a rampas são equipamentos vulgares (ou produtos de apoio comuns), que permitem ao cavaleiro chegar até ao cavalo e montá-lo.

Mas, outras experiências de equitação não precisam de envolver a montagem: alimentar o cavalo, afagá-lo, escová-lo e prepará-lo para ser montado, manipular os equipamentos e ver um profissional a montá-lo são, muitas vezes, experiências suficientes e extremamente gratificantes. Por isso, mesmo que o seu centro hípico não ofereça a modalidade adaptada, reconsidere receber a visita de pessoas com deficiência.



Hipismo adaptado para pessoas com mobilidade reduzida

Exemplo de boas práticas de equitação adaptada

Academia Equestre João Cardiga.

O ciclismo adaptado é também uma modalidade paraolímpica, no entanto, em contexto de lazer, procuramos passeios de bicicleta e não uma prática desportiva.

Assim:

- as bicicletas tandem, operadas por mais de uma pessoa, são uma excelente solução para famílias e para pessoas com necessidades específicas de acesso, que de outra forma não poderiam guiar uma bicicleta sozinhas;
- as handbikes e triciclos são manobradas com as mãos e têm três rodas, sendo normalmente requisitadas por utilizadores com deficiências nos membros inferiores;
- as bicicletas elétricas são ideais para seniores e pessoas com doenças cardiorrespiratórias que tenham que evitar grandes esforços.



Bicicleta Tandem e Handbike

Exemplo de boas práticas de ciclismo adaptado

TOBOGÃ; Madeira acessível by wheelchair; Wheelchange Tours.



Atividade da Tobogã

Porém, para muitas atividades não existem equipamentos adaptados. As atividades conseguem ser adaptadas mediante a utilização de apoios ou equipamentos banais que aumentam a segurança e o conforto da pessoa com deficiência, tais como:

- cintos de segurança com maior apoio postural (multipontos);
- faixas de velcro (com 5 ou 6 cm de largura) para fixar os membros superiores ou inferiores, controlar movimentos involuntários e evitar que os membros fiquem soltos;
- espumas para acolchoar ou ajudar a posicionar acessórios (como o arnês no corpo);
- arneses de cintura e peito para estabilização do tronco;
- fita/pega junto à roldana de cabos e cordas; etc.

Qualquer que seja a atividade que vai desenvolver, permita sempre ao participante com deficiência visual tatear o(s) equipamento(s) que vai usar, para que ganhe uma maior confiança no trabalho dos técnicos e animadores e se familiarize com os equipamentos.

Assim, ao preparar uma atividade adaptada, os animadores e/ou técnicos de qualquer ramo ligado ao turismo ativo devem começar por conhecer as necessidades específicas do participante com limitações que vão receber, para poderem agir em conformidade.

As necessidades específicas dos participantes são diversas em função das suas (in)capacidades, por isso em vez de decidir pelo participante, ajude-o a decidir, fornecendo informações pormenorizadas sobre a atividade que propõe, respondendo às suas questões e questionando-o diretamente sobre eventuais limitações.

Lembre-se também que o grupo pode incluir participantes com outro tipo de vulnerabilidades, tais como seniores, crianças pequenas e doentes crónicos, com dificuldades de equilíbrio, maiores níveis de cansaço, intolerância e fragilidade a temperaturas extremas, entre outros sintomas que merecem atenção.

No contexto da diversidade humana e funcional do grupo que acompanha, nem todos os participantes conseguirão antecipar obstáculos, reagir a avisos, auto-proteger-se e comunicar consigo da mesma forma.

Exemplo de boas práticas de empresas de animação inclusiva ou com atividades adaptadas

Pena Aventura; Cresaçor; Go Outdoor; Get High.

A Get High proporciona saltos em queda livre e paraquedas, com fato adaptado, que possibilita a experiência de pessoas com mobilidade reduzida, em tandem, com instrutor.

Toda a dinâmica da experiência, desde o embarque para o avião ao salto e à aterragem, tudo foi pensado para contemplar em segurança de pessoas com diversos tipos de incapacidade.

Independentemente da tipologia de deficiência que apresenta, o participante deve ter um conhecimento informado sobre a atividade que vai realizar. Essa informação (local onde decorre a atividade, percurso e envolvente, regras de conduta e instruções) deve-lhe ser passada num formato que consiga interpretar. Assim, deve facultar-se informação em Braille ou em formato áudio; em Língua Gestual Portuguesa; um documento semelhante a uma checklist, com pictogramas associados; e usando mensagens simples e pragmáticas. Confirme que as regras e instruções são compreendidas, especialmente pelos participantes com deficiência intelectual, pedindo-lhes que as repitam.

Sem prejuízo de uma leitura atenta do capítulo 5 deste guia, é necessário reforçar a importância de ter monitores com a devida formação, que conheçam e saibam reagir diante das necessidades e dificuldades específicas que refletem a diversidade humana. Algumas delas podem, inclusivamente, ser invisíveis, e outras podem ser tão diferentes que podem dificultar a prestação do apoio necessário.

Em complemento da formação em acessibilidade / turismo acessível, o técnico deve ter formação adicional específica, por exemplo em primeiros socorros. Dado que pode existir apenas um monitor no local da atividade, é importante estar preparado para atuar rapidamente até à chegada dos meios de socorro. Saber o que fazer e, especialmente, o que não fazer, faz a diferença, mas é preciso treinar para aprender. Improvisar pode causar danos ainda maiores para a vítima.

Dicas

- combine previamente com os participantes com deficiência visual ou auditiva um conjunto de sinais de toque para saberem quando tiverem que se baixar, segurar, proteger a cabeça, etc.;
- disponibilize óculos aos participantes com deficiência visual ou com membros imobilizados, para se protegerem dos ramos e galhos que encontrem ao longo de caminhos mais arborizados;

- recorra a uma campanha para quando um participante surdo precisar de o alertar para algo;
- reparta a responsabilidade com um colega, para não transmitir mensagens negativas ao participante, em caso de cansaço ou de esforço, o que lhe pode gerar insegurança e mal-estar;
- recorra a experiências sensoriais, como cheiros, toque e sons, para as atividades com pessoas com deficiência visual, mas procure saber primeiro se o participante é cego de nascença (e por isso não tem memória visual), se tem alguma visão residual (de sombras ou cores) ou se tem baixa visão (e precisa de ver maior e mais perto);
- redobre a atenção sobre o participante surdo, pois no caso de se perder, não consegue seguir as vozes para reencontrar o grupo;
- não perca de vista um participante com deficiência intelectual, muito propenso à curiosidade, e tome particular atenção em terrenos acidentados, precipícios, ravinas, rios, etc.;
- esteja consciente que a falta de mobilidade nos membros superiores ou inferiores pode gerar movimentos involuntários, os quais podem afetar a atividade ou ameaçar a segurança do participante;
- partilhe com os participantes todas as experiências que vai viver com aquela atividade, como por exemplo o impacto de uma travagem à chegada ao chão de quem acaba de fazer slide ou rappel;
- não descure a atenção nos locais considerados mais seguros (plataforma de saída, fila de espera, regresso para repetição da experiência, etc.);
- no final da atividade procure ainda obter a avaliação dos participantes. Para além de ser importante para melhorias e adaptações futuras, permite perceber o impacto causado.

3.4. Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Náutico

O turismo náutico é aquele cujas atividades são desenvolvidas na água, seja em mar ou em águas interiores.

Falamos de atividades individuais, como o stand up paddle, surf, canoagem, vela e mergulho, mas também de passeios de barco.

Cabe ainda neste capítulo uma referência às praias acessíveis, dada a otimização das condições que reúnem para a realização das atividades sugeridas, ou simplesmente como um espaço aprazível para estar.

O “Programa Praia Acessível, Praia para Todos” foi lançado em 2005, resultante de uma parceria entre o Instituto Nacional para a Reabilitação, a Agência Portuguesa do Ambiente e o Turismo de Portugal.

O objetivo do Programa é dotar as zonas balneares, costeiras e interiores, de um conjunto de condições que permitam uma utilização alargada a toda a população, ultrapassando as dificuldades aportadas pela idade e pela mobilidade. A atribuição do Galardão Praia Acessível é feita mediante o cumprimento de requisitos infraestruturais, estando previsto igualmente a acessibilidade da informação disponibilizada aos banhistas, tanto nos placards informativos na entrada das zonas balneares, como nos sites das entidades gestoras destes espaços.

A partir de 2009 passou a ser atribuído o Prémio “Praia + Acessível”, distinguindo as praias que, tendo sido galaroadas com a bandeira Praia Acessível durante a época balnear, evidenciem as melhores condições de acessibilidade.

Conheça mais informações sobre o Programa e o Prémio [aqui](#).



Bandeira da praia acessível

Para além da preferência por uma praia acessível, a escolha do local da atividade deve considerar a profundidade e agitação das águas e a existência de um ponto de apoio (cais, pontão, margens) para conseguir assegurar a vigilância visual sobre o participante.

Conhecer o grau de acessibilidade do espaço onde se vai desenvolver a atividade é fundamental para antecipar o recurso a produtos de apoio e equipamentos auxiliares.

Idealmente, a área para aquela atividade deve estar delimitada com boias ou cordas (deverão emitir, se possível, sinais acústicos), de forma a manter controlada a distância do participante, sem prejuízo de haver um barco de apoio na água.

As necessidades específicas dos participantes são diversas em função das suas (in)capacidades, por isso em vez de decidir pelo participante, ajude-o a decidir, fornecendo informações pormenorizadas sobre a atividade, respondendo às suas questões e questionando-o diretamente sobre eventuais limitações.

Todo o participante deve ter um conhecimento informado sobre a atividade que vai realizar. Essa informação (local onde decorre a atividade, percurso e envolvente, regras de conduta e instruções) deve-lhe ser passada num formato que consiga interpretar. Assim, em caso de deficiência, deve facultar-se informação em Braille ou em formato áudio; em Língua Gestual Portuguesa; um documento semelhante a uma checklist, com pictogramas associados; e usando sempre mensagens simples e pragmáticas.

Lembre-se, o animador é perito, mas o participante é leigo, por isso confirme sempre que as regras e instruções são compreendidas, especialmente pelos participantes com deficiência intelectual, pedindo-lhes que as repitam.

Lembre-se que o grupo pode incluir participantes com outro tipo de vulnerabilidades - seniores, crianças pequenas e doentes crónicos, com dificuldades de equilíbrio, tremores, maiores níveis de cansaço, intolerância e fragilidade a temperaturas extremas, entre outros sintomas que merecem atenção e respeito.

No final da atividade procure obter a avaliação dos participantes. Para além de ser importante para melhorias e adaptações futuras, permite perceber o impacto causado.

Os passeios de barco têm muita procura por não apresentarem riscos nem perigos para a participação de pessoas com deficiência. Porém, o acesso às embarcações, normalmente por rampa, apresenta-se como a maior dificuldade, por estar sujeito às variações da maré e, por isso, poder atingir um declive muito acentuado.

A rampa de acesso deve ter uma inclinação máxima de 6%, com vedações laterais de proteção entre 90cm e 1 metro de altura. É também de confirmar que a rampa aguenta uma carga pesada, como por exemplo a de uma cadeira de rodas elétrica, de modo a evitar surpresas aos passageiros. Embora possa dificultar a circulação de cadeiras de rodas e carrinhos de bebé, as traves horizontais (transversais) ao longo da rampa, funcionando como travões, são um elemento de segurança no acesso dos outros participantes. Não se esqueça de lhe dar contraste cromático, se não, poderão ocorrer alguns acidentes, como o participante tropeçar.

Relativamente ao acesso ao barco, um catamarã, iate ou semirrígido, a grua de transferência é de grande utilidade. Lembre-se que o participante utilizador de cadeira de rodas pode utilizar um equipamento pesado e impossível de levantar manualmente; pode não conseguir ser transferido a braços, por excesso de peso, por exemplo; pode ter um elevado grau de incapacidade, aumentando a dificuldade da transferência; ou pode simplesmente não querer que tal aconteça.

Nesta e noutras situações, as gruas (elétricas, hidráulicas ou de verticalização) têm a vantagem de:

- diminuir o tempo das transferências;
- tornar as transferências mais confortáveis e dignas para o utilizador;
- garantir a estabilidade e segurança necessárias;
- oferecer menos esforço e risco de lesão ao acompanhante.



Ria Formosa Boat Tours - acesso à água de pessoa com mobilidade reduzida através de grua

Com ou sem o recurso a gruas, se esta ou outra atividade implicar a transferência do participante desde a cadeira de rodas que utiliza, é importante praticar primeiro uma destas técnicas, para ganhar à vontade e garantir o conforto e segurança do participante.

Quando o convés da embarcação está nivelado com o cais, mas existe uma distância grande entre os dois, a transferência a braços também não resultará. Consoante a mobilidade e vontade do participante, pode ser utilizada uma tábua de transferência, fazendo deslizar o participante, ou uma rampa móvel, que poderá apresentar, novamente, dificuldades ao nível da inclinação.



Acesso /entrada de barco acessível a pessoas em cadeira de rodas - Ria Formosa Boat Tours

Pelo contrário, quando o barco está demasiado acima do cais, disponibilize degraus móveis, porque alguns clientes podem não ter mobilidade para um movimento muito amplo.

No interior do barco é importante que o participante, nomeadamente em cadeira de rodas, fique junto do grupo que o acompanha e possa circular pela grande maioria do espaço. Isto implica larguras generosas, espaços amplos e pisos nivelados.

Pode prever uma área específica para a permanência de passageiros em cadeira de rodas, com um sistema de fixação ao chão. Assegure-se de que tem assentos comuns próximos, para os acompanhantes, e espaço suficiente para que as cadeiras não fiquem salientes e projetadas face à envolvente, e também para que não interfiram na circulação dos restantes passageiros.

Em prol de todos os passageiros, não se esqueça de reforçar os contrastes, por exemplo de pequenos degraus e mudanças de nível no piso e de alturas reduzidas, e também de aplicar um antiderrapante no chão. A própria estrutura da embarcação é muitas vezes um perigo, bem como os acessórios náuticos espalhados pelo chão.

Para que todos os passageiros possam ver a vista, a estrutura dos decks deve ser transparente, pelo menos a partir de 90 cms do solo. O espaço livre entre as barras do gradeamento dos varandins e decks deve ser estreito para evitar que as crianças fiquem presas.

Exemplo de boas práticas de passeios de barco

Pypas Cruises; Odisseia Viva; BBDouro; Ria formosa boat trips; Aquastart; Alquevaline; AlgarExperience.



Passeio de barco com a Pypa Cruises

Exemplo de boas práticas em marinas e embarcações

Amieira Marina [ligação](#)

No caso das atividades em que o acesso é direto à água, como o stand up paddle, por exemplo, ou um banho de mar ou piscina, a cadeira JOB e o tiralô são os produtos de apoio mais aconselháveis, já que apoiam o percurso e a entrada na água.

Exemplo de boas práticas de stand up paddle

Amieira Marina, Azoresforall

A vela adaptada tem sido amplamente difundida junto de pessoas com deficiência, nomeadamente motora. Os barcos da Classe Access foram considerados a melhor opção: as embarcações têm dois lugares, permitindo o acompanhamento de um instrutor; conseguem ter grande estabilidade e pouca probabilidade de virar; o sistema de enrolamento da vela no mastro não implica a deslocação do velejador; o velejador vai sentado frontalmente, no fundo do barco; é possível a adaptação de um joy stick; o interior das embarcações é amplo, permitindo alterações nos bancos e o acrescento de assentos; a cana do leme pode ser alongada ou encurtada. Além disso, a utilização de diferentes nós na cablagem, permite também a diferenciação dos vários cabos por pessoas com deficiência visual.

A acomodação do participante no interior da embarcação é importante para o usufruto da atividade, mas também para um maior conforto e segurança. Pode usar:

- faixas de velcro para prevenir colisões ou anomalias posturais;
- almofadas insufláveis para acolchoar o assento da embarcação e que ajudam a distribuir o peso do corpo do participante, evitando zonas de pressão;
- materiais aderentes e/ou acolchoados, revestindo as superfícies internas, evitando deslizos e protegendo de arestas salientes.

Exemplo de boas práticas de vela adaptada

Inclusive Sailing; BBDouro; Douro4all.

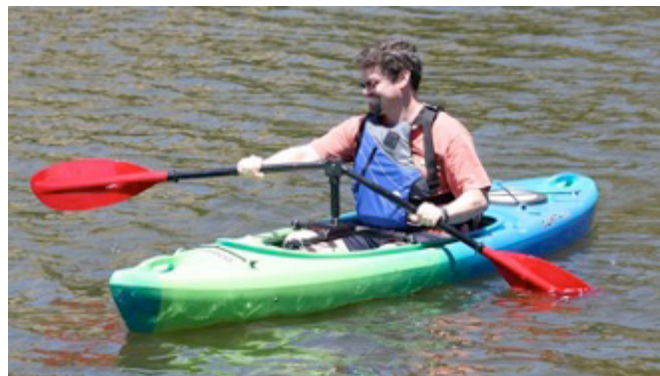
Já no caso da canoagem, sugerem-se as embarcações do tipo kayaks-sit-on-top, duplas, dado serem mais seguras caso ocorra uma viragem da embarcação e consequente queda na água, pois evitam que o participante fique preso ao kayak e em situação de submersão.

Recomenda-se ainda a utilização de uma cadeira de suporte acoplável na embarcação, fixada com faixas de velcro, pesos para equilibrar e contrabalançar a embarcação, e flutuadores laterais para reforçar as condições de segurança dos participantes.

Adapte o equipamento consoante as características de quem o utiliza, recorrendo, por exemplo, a luvas com faixas de velcro e a acolchoamentos amovíveis, e utilize coletes de flutuação com pegas para conseguir puxar facilmente quem cair na água.

Exemplo de boas práticas de canoagem adaptada

ARCOR; AlgarExperience; Azoresforall.



Canoagem adaptada - Azoresforall

O surf adaptado é outra modalidade com enorme potencial junto de pessoas com deficiência, nomeadamente no desenvolvimento de competências que, devidamente estimuladas e enquadradas, podem repercutir-se no quotidiano dos participantes.

Nesta prática, é o próprio participante o agente da adaptação da atividade às suas necessidades específicas. No entanto, também o material convencional pode ser adaptado e complementado com equipamentos adicionais.

Algumas dessas adaptações são: velcro para posicionamento, por exemplo nos joelhos; curvatura mais profunda do deck; e pegadas de fixação. A prancha deverá ser mais larga, ter uma ondulação no final para o suporte dos pés, e os extremos revestidos com e.v.a. (etil vinil acetato) anti impacto, e quilhas em fibra, também envoltas em e.v.a. ou de borracha maleável.

A título de exemplo, referimos pranchas que foram adaptadas para situações específicas, nomeadamente:

- quando a mobilidade corporal está extremamente condicionada: prancha com 5 metros de comprimento, espaço para três pessoas e com uma zona semelhante a um cockpit, onde foi instalada uma cadeira, com revestimento de tapeçaria naval;
- quando o participante tem baixa visão: modelo “longboard amarelo 7” com cerca de 2,70 metros de comprimento. Tem uma textura antiderrapante na parte superior, frisos em alto-relevo, velcro para posicionamento, ondulações para o suporte dos pés, bordas para as mãos e guizos nas extremidades. A quilha é de borracha maleável ou de fibra envolta em e.v.a.



Pranchas de surf adaptadas

Relativamente ao participante, convém adicionar cintas de segurança aos fatos de borracha, para permitir ao instrutor agarrar/puxar o participante de forma segura e sem magoar; e envolver um pescoço com uma boia, de modo a evitar a submersão da cabeça se o participante cair à água.

Exemplo de boas práticas de surf adaptado

Special Surf 78; Surf Clube de Viana;
Associação Portuguesa de Surf Adaptado; Duck Dive



Atividade da Associação Portuguesa de Surf Adaptado

O mergulho é uma prática que traz benefícios clínicos a quem tem deficiência ou outra condicionante clínica, por, nomeadamente, melhorar a respiração e a circulação, melhorar a circulação periférica, reduzir os espasmos e melhorar o tônus muscular.

Não há contraindicações para a prática do mergulho, no entanto, no caso de um participante com deficiência, a idade mínima recomendada são 12 anos.

Não é qualquer monitor que pode dinamizar sessões de mergulho adaptado. O único sistema de formação na área do mergulho adaptado devidamente reconhecido pelo Governo Português, e em conformidade com a Lei do Mergulho n.º 24/2013, é o da Disabled Divers International – DDI. Recomendam-se pelo menos dois instrutores de mergulho por participante.

Para estas sessões de mergulho adaptado devem ser disponibilizados equipamentos especiais como a “luva de pato” e a máscara facial (nos casos em que os participantes não conseguem manter o regulador na boca). No caso específico de participantes paraplégicos e tetraplégicos, recomenda-se a utilização de fato seco, mais confortável para vestir. Poderá, ainda, ser necessário fazer ajustes no BCD - colete equilibrador. Optar por coletes com lastro integrado pode ser muito útil.



Mergulho adaptado

Para a comunicação debaixo de água, a DDI desenvolveu um conjunto de sinais táteis que substituem a linguagem gestual usualmente utilizada pelos mergulhadores.

Exemplo de boas práticas de mergulho adaptado

Haliotis



Exemplo de “Luva de pato”

É necessário reforçar a importância de ter monitores com a devida formação, que conheçam e saibam reagir diante das necessidades e dificuldades específicas que refletem a diversidade humana. Algumas delas podem, inclusivamente, ser invisíveis, e outras podem ser tão diferentes que podem dificultar a prestação do apoio necessário.

Em complemento da formação em acessibilidade / turismo acessível, o técnico deve ter formação adicional específica, por exemplo em primeiros socorros. Dado que pode existir apenas um monitor no local da atividade, é importante estar preparado para atuar rapidamente até à chegada dos meios de socorro. Saber o que fazer e, especialmente, o que não fazer, faz a diferença, mas é preciso treinar para aprender. Improvisar pode causar danos ainda maiores para a vítima.

Dicas

- os fatos térmicos e maillots de banho podem tornar o contacto com a água mais agradável;
- quando a atividade requer vestir equipamento específico, use um colchão sobre o chão, para o participante não ficar deitado diretamente no solo;
- conte com tempo extra para as atividades que implicam vestir equipamento;
- se usa sinais visuais cromáticos, como bandeiras, acrescente-lhes um símbolo (Color Add), assim, um daltónico não terá dificuldade em reconhecê-los;
- para informar que os participantes estão a sair da área de segurança, utilize sistemas de sinalização sonora (apito, buzina ou sirene) e/ou bandeiras aplicadas nas boias;
- combine previamente com os participantes com deficiência visual ou auditiva um conjunto de sinais de toque para comunicarem;
- permita a simulação/experimentação em terra firme, para que o participante se familiarize com o equipamento e os movimentos básicos num ambiente onde está mais confortável e se sente mais seguro;

- permita ao participante com deficiência visual tatear os equipamentos que vai usar, para uma maior confiança no trabalho dos técnicos e animadores;
- partilhe com os participantes todas as experiências que vão viver com aquela atividade, como por exemplo os efeitos da ondulação, a projeção de salpicos de água, etc.;
- procure usar materiais e equipamentos com relevo, e de cores vivas e contrastantes;
- pode reforçar a segurança dos coletes flutuadores infantis aplicando-lhes uma fita entre as pernas, garantindo que a posição não muda em caso de submersão. Para adultos, os coletes podem ter pegadas dorsais para serem agarrados.

4

Comunicação e Divulgação Acessível e Inclusiva

Comunicar bem contribui significativamente para o sucesso de uma iniciativa. Há que comunicar:

- de forma perceptível, de maneira que a informação a passar alcance o maior leque de destinatários;
- de forma acessível, para responder à diversidade funcional humana;
- de forma legível, para que o conteúdo informativo não seja preterido pela estética visual;
- de forma explícita, garantindo a difusão das condições de acessibilidade.

Se queremos receber todos, devemos conseguir comunicar com todos, e para tal devemos recorrer a várias técnicas e meios de comunicação.

Para garantir, por exemplo, que a informação escrita chega a mais públicos, além do convencional formato tinta-papel, apresente a informação em formatos alternativos, indo assim ao encontro da diversidade funcional do público. E para que todos consigam aceder ao seu website, assegure-se de que este é acessível (ver capítulo 4.1).

A comunicação interpessoal é determinante para a apreciação da oferta e/ou experiência. Uma abordagem comunicativa inclusiva deve passar por um atendimento inclusivo, onde receber bem todos os clientes é a principal premissa.

Para receber TODOS, a divulgação tem que ser de largo espectro, e como tal, o material promocional também deve representar essa diversidade. Por um lado, inclua imagens de pessoas com necessidades de acesso a praticar a atividade que promove; por outro lado, aposte numa comunicação direcionada para o público que quer atingir.

Uma abordagem multiformato prevê que a mesma mensagem e conteúdos possam ser apresentados e transmitidos de diversas formas, através de diferentes meios e utilizando técnicas distintas: o Braille, os macro caracteres, a escrita simples (ver capítulo 4.2) e uma versão digital. Estas diversas formas de comunicar são complementares e visam chegar ao maior número de pessoas possível, em função das diversas capacidades de receber as mensagens.

Como tal, a LGP - Língua Gestual Portuguesa, enquanto formato de comunicação visual, tem grande aplicabilidade nos canais digitais. Nesse sentido, inclua a LGP nos vídeos promocionais e, sempre que possível, disponibilize-os com legendagem e audiodescrição.

Não receie divulgar nos seus canais de comunicação o investimento que fez para tornar o seu espaço e produto acessível. Essa informação induz confiança no cliente.

Para mais informação sobre comunicação acessível, consulte o Guia de Boas Práticas: Comunicação Inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus ([ligação](#)) e transponha a informação para o contexto em que exerce a sua atividade.

4.1. Acessibilidade web

Os websites são a mostra do serviço de animação turística que oferece, a fonte que reúne toda a informação necessária e complementar. Nesse sentido, devem ser eles próprios uma ferramenta acessível e incluir informação sobre acessibilidade.

Ao ser acessível, a web permite à diversidade humana (funcional, etária, cultural, etc.) o acesso a conteúdos e funcionalidades digitais, com ou sem o auxílio de produtos tecnológicos de apoio.

Um website acessível é aquele que cumpre as regras WCAG ([ligação](#)). À semelhança do Design Universal, que estabelece sete princípios orientadores, o WCAG estabeleceu cinco diretrizes, nomeadamente:

- Percetibilidade: a informação e os interfaces devem ser percetíveis aos utilizadores. Cabem neste contexto os textos alternativos (“alt text”) para conteúdo visual, e as legendas e audiodescrição automáticas;
- Operacionalidade: os interfaces e a navegação devem ser operáveis;
- Compreensão: a informação e a operação dos interfaces devem ser compreensíveis. Cabe neste ponto a legibilidade e compreensibilidade do texto;
- Robustez: o conteúdo deve estar suficientemente consolidado para conseguir ser interpretado por uma ampla variedade de utilizadores, incluindo tecnologias assistivas. Salva-se, portanto, a compatibilidade com os produtos de apoio;
- Conformidade: critérios de conformidade dos sites com o WCAG 2.1.

Muitas das regras que asseguram as condições de acesso ao site acontecem ao nível do código HTML das páginas. Essas diretrizes procuram permitir que os sites consigam ser lidos por produtos de apoio, como os leitores de ecrã. Para tal, as imagens e tabelas apresentadas devem ter texto alternativo, para que esses mesmos produtos traduzam a imagem, lendo o seu conteúdo escrito, e a informação está devidamente hierarquizada, usando-se corretamente os cabeçalhos para identificar os títulos e a hierarquia dos conteúdos.

A utilização (navegação) fácil do site implica cuidados físicos e cognitivos, que na verdade, procuram assegurar que qualquer pessoa, familiarizada ou não com a tecnologia, com ou sem deficiência, consiga utilizar aquele site: evitar menus que rapidamente desaparecem da vista; procurar que os conteúdos não estejam ocultos e reforçar a sua localização com a disponibilização facilitada ao “mapa do site”; clarificar a utilidade de determinado botão; garantir que as hiperligações estão ativas e atualizadas; programar para que a navegação possa ser feita usando exclusivamente o teclado.

Por último, mas não menos importante, o conteúdo deve ser perceptível: simples, claro, conciso e direto. O site vai ser consultado por pessoas com históricos diversos, competências variadas, interesses diferentes, idades heterogêneas, por isso, a forma de expressão deve encontrar um tom que consiga ser alcançada por todos.

O design acessível implica escolhas estéticas e visuais conscientes, para que, por conseguinte, seja possível uma boa leitura e utilização do site. Usando bons contrastes, fontes de tipo simples e tamanho grande, espaçamentos adequados entre linhas e palavras, parágrafos alinhados à esquerda e texto orientado na horizontal, a informação terá maior probabilidade de conseguir ser lida.

A Resolução do Conselho de Ministros nº155/2007 já havia introduzido a acessibilidade dos websites na legislação nacional; mais recentemente o Decreto-Lei nº 83/2018 transpôs a Diretiva (UE) 2016/2102, passando a exigir determinados requisitos de acessibilidade para os sítios web e aplicações móveis de organismos públicos. É também devido a este documento que encontramos nos sites a sua “Declaração de Acessibilidade Web”, informação que passou a ser obrigatória.

Há ferramentas online, algumas gratuitas, que permitem diagnosticar o nível de acessibilidade dos websites, identificando os erros por tipo: A, AA e AAA, respetivamente do mais básico ao mais cumpridor. Porém, embora sejam um bom ponto de partida, estas ferramentas têm limites, nomeadamente o facto de serem máquinas automáticas e por isso não conseguirem avaliar aquilo que é específico ao ser humano, como contrastes e tamanhos.

O Selo de Usabilidade e Acessibilidade atribuído pela Agência para Modernização Administrativa em colaboração com o Instituto Nacional para a Reabilitação aos melhores exemplos de boas práticas em websites e aplicações móveis, vem reforçar a necessidade de tornar o mundo digital mais acessível.

Independentemente de ter ou não acessibilidade web, o web site deve conter informação sobre a acessibilidade material e imaterial do evento promovido. Não se trata de indicar apenas as condições estruturais disponíveis, mas também os serviços oferecidos, e os procedimentos necessários para os solicitar ou usar. Pode estar contextualizada nas FAQ, pode apresentar-se como um separador próprio, pode ser uma hiperligação para uma plataforma dedicada à acessibilidade, ou pode ser um documento para descarregar. Imagens e esquemas são, muitas vezes, de maior valor do que as descrições escritas.

4.2. Escrita simples

Escrever de forma simples é um dever - escrevemos para sermos compreendidos - e um direito - compreender aquilo que nos é comunicado. A escrita simples não deveria, por isso, ser considerada um formato alternativo de comunicação, mas sim o formato normalizado.

Simplificar a informação não significa resumi-la, nem lhe retira valor ou seriedade. Também nada tem a ver com subapreciar as capacidades do leitor. Simplificar a informação passa por comunicá-la de forma mais acessível. Simples significa fácil de entender.

A escrita simples permite o acesso à informação, por isso, use e abuse dela. Aplique-a a todos os canais de comunicação com o público e em todos os formatos de comunicação que usa. Verá que é mais fácil para si e para os outros.

Além disso, a escrita simples está na origem de outros formatos alternativos de comunicação, como o Braille e a Língua Gestual, que implicam versões reduzidas e estruturas simplificadas. Pode assim adotar uma estratégia comunicacional multiformato.

O ritmo dos dias de hoje não nos permite perder tempo a tentar perceber um texto ou a tentar encontrar a informação que precisamos. Queremos respostas rápidas, claras e inequívocas, sob pena de desistirmos de ler o que quer que seja e de nos desinteressarmos.

Tendo em conta a capacidade de apreensão do conteúdo, condicionada, também as pessoas com deficiência intelectual, as crianças, as pessoas com instrução limitada ou com dificuldades auditivas, querem conseguir perceber a mensagem transmitida. Tal como quem não domina o idioma em que a mensagem foi escrita quer fazer menos esforço.

Dicas para escrever de forma simples:

- hierarquizar a informação em níveis de importância;
- ser direto e claro, recorrendo a exemplos e ilustrações complementares;
- usar palavras simples, comuns e conhecidas do leitor;
- desenvolver uma estrutura curta (frases e parágrafos);
- adotar um discurso ativo e pessoal;
- facultar meios para obter informação complementar.

5

Qualificação dos Recursos Humanos

A formação e capacitação dos recursos humanos de qualquer entidade é um pilar essencial para o seu sucesso e a sua sustentabilidade.

Definir boas práticas de acessibilidade universal e inclusão na oferta turística nacional, necessita, antes de mais, de conhecimento e de sensibilização para o tema. Só assim será possível avaliar e propor iniciativas destinadas a inovar, disseminar e implementar soluções de acessibilidade de forma transversal. Neste sentido, contribuir para a preparação técnica dos profissionais dos serviços e equipamentos da oferta turística, em questões de acesso e de atendimento inclusivo, de forma a promover a mudança, é fundamental.

A importância da formação profissional é cada vez mais evidente, tanto para quem emprega, como para os colaboradores que integram uma equipa ou uma entidade. A integração, no quadro dos colaboradores, de pessoas com deficiência, considerando as suas capacidades, será sempre uma mais-valia para as equipas e para a imagem de responsabilidade social de uma organização.

Investir em formação profissional começa a ser percecionado como veículo de excelência na valorização do capital humano. A aposta na formação profissional deixa de ser vista como atividade extra-profissional, sendo cada vez mais, encarada como um investimento com retorno.

Qualificando os recursos humanos, estes aprendem a conhecer a realidade das pessoas com limitações que condicionam a sua funcionalidade durante a fruição turística, e habilitam-se a saber dar resposta a um contexto onde o turista é cada vez mais exigente e mais bem informado. A formação dos Recursos Humanos nesta temática apenas vem reforçar o que o setor sempre procurou: responder às necessidades dos clientes, sejam elas de que natureza forem, e superar as suas expectativas.

Os turistas com limitações têm expectativas baixas em relação às condições de acessibilidade e sobre um atendimento inclusivo profissional e esclarecido, transformando esta vertente da formação numa oportunidade e um fator de competitividade que gera valor.

Em Portugal estão disponíveis várias UFCD's - Unidades de Formação de Curta Duração -, relacionadas com a qualificação e a capacitação dos profissionais do setor, do ponto de vista do atendimento inclusivo.

Destacamos a UFCD 7297 – Turismo Inclusivo Oportunidades e Desafios, com 25 horas. O facto deste tipo de formação constar do Catálogo Nacional de Qualificações, permite que a mesma possa ser certificada pelo IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional.

Os profissionais do setor devidamente formados nesta matéria deverão estar capacitados para responder a três tópicos essenciais da temática do turismo acessível, nomeadamente:

- quem são as pessoas com necessidades específicas, quando fazem turismo; que essas pessoas devem ser tratadas de forma inclusiva, ou seja, devem ser tratadas como qualquer outro cliente, respeitando as respetivas diferenças individuais;
- o que são requisitos de acessibilidade e requisitos de serviço inclusivo que a oferta turística deve ter;
- qual a dimensão do potencial de negócio que o mercado do turismo acessível para todos pode proporcionar, motivando uma melhoria contínua das respostas aos clientes.

Através da capacitação dos Recursos Humanos, pretende-se alavancar as valências de acessibilidade da Animação Turística, nomeadamente na prestação de informação sobre as condições de acessibilidade do espaço e do(s) produto(s), e do que é inerente à sua fruição.

Para além dos aspetos ligados às condições de acessibilidade das infraestruturas, as competências de atendimento e prestação dos serviços são de grande relevância.

Encontram-se disponíveis diversas ferramentas para a capacitação e qualificação dos recursos humanos, tais como:

- Plataforma de formação à distância, da Accessible Portugal, com diversos conteúdos sobre Atendimento Inclusivo;
- UFCD's em Turismo acessível – Formação Certificada;
- Ações de formação sobre atendimento inclusivo na Academia Digital do Turismo de Portugal;
- Workshops de sensibilização ministrados pela Accessible Portugal e outras entidades formadoras;
- Guias Práticos sobre temáticas de acessibilidade.

Ferramentas de apoio disponíveis

Para aceder às ferramentas, clicar em cima das imagens.



A Accessible Portugal está disponível para ajudar a potenciar o turismo acessível em Portugal
www.accessibleportugal.com



Pode consultar a Plataforma TUR4all para ter informação sobre as condições de acessibilidade dos recursos turísticos.



Pode introduzir as condições de acessibilidade do seu recurso turístico na TUR4all, promovendo-o, de forma gratuita: Manual TUR4all.



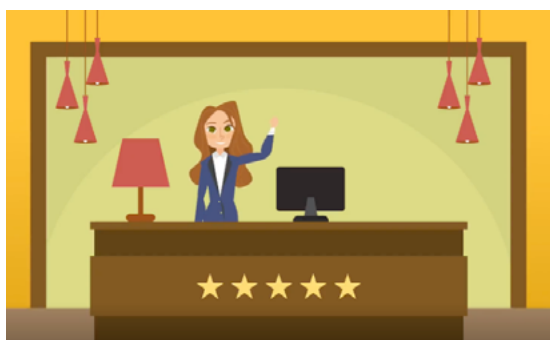
Pode recorrer à plataforma de e-learning da TUR4all para fazer formação à distância.



O Canal ALL FOR ALL, presente no Portal Business do site do Turismo de Portugal, disponibiliza ferramentas técnicas de apoio à gestão, divulga as boas práticas de acessibilidade da oferta turística nacional e promove a sensibilização dos empresários e das entidades públicas para a importância crescente da acessibilidade dos equipamentos e serviços turísticos.



O Turismo de Portugal dispõe do selo Clean & Safe que dá orientações face aos procedimentos a garantir na situação pandémica do COVID19, refletindo o cumprimento das orientações da autoridade de saúde (DGS)



O NEST – Centro de Inovação em Turismo, com o apoio do Turismo de Portugal e da Accessible Portugal, desenvolveu a GuestAccess, para apoio à sensibilização dos colaboradores no atendimento inclusivo.

Glossário

Acessibilidade

Conjunto das condições que dão às pessoas com deficiência(s) a possibilidade de acesso a serviços, equipamentos e instalações, bem como a possibilidade de utilizar e usufruir de produtos, ambientes, serviços e informação.

Característica de um ambiente ou objeto que permite estabelecer um relacionamento com qualquer pessoa (diversificada nas necessidades, características e capacidades), e a sua utilização confortável, autónoma e segura.

Acessibilidade web

Critérios no âmbito do acesso, navegação, conteúdos e funcionalidades, aplicados aos websites, que permitam a sua utilização por qualquer pessoa, independentemente das suas limitações e da eventual utilização de produtos tecnológicos de apoio.

Acesso frontal

Espaço livre debaixo de um móvel (mesa, balcão, lavatório, etc.) com altura ($\geq 70\text{cm}$), largura ($\geq 75\text{ cm}$) e profundidade ($\geq 60\text{ cm}$) suficientes para que uma cadeira de rodas se aproxime de frente e encaixe sob o móvel.

Adaptação razoável

Modificação ou ajuste de curto prazo e de baixo impacto, que não implica uma carga desproporcionada ou indevida, com vista à acessibilidade de serviços, equipamentos e espaços.

Definição segundo a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Adaptado

Tudo aquilo (espaços, objetos, equipamentos, informação, etc.) que foi alterado posteriormente para se tornar acessível.

Adaptável

Tudo aquilo (espaços, objetos, equipamentos, informação, etc.) que pode ser alterado para se tornar acessível.

Ajudas técnicas | Produtos de apoio

Conjunto de soluções como “dispositivos, equipamento, instrumentos, tecnologia e software, especialmente produzidos ou geralmente disponíveis para prevenir, compensar, monitorizar, aliviar, ou neutralizar as incapacidades, limitações das atividades e restrições na participação” na vida profissional e social. São meios que promovem a autonomia e integração das pessoas com deficiência no meio ambiente.

Ampliador de ecrã | Telelupa

Dispositivo eletrónico com grande poder de ampliação que facilita a leitura às pessoas com baixa visão.

Programa de computador que amplia uma parte do ecrã. É utilizado, sobretudo, por pessoas com baixa visão.

AIVD - Atividades Instrumentais da Vida Diária

Conjunto de atividades complexas, necessárias para uma vida independente. São exemplos: a gestão das finanças, a manutenção doméstica, a administração de medicamentos, etc.

AVD - Atividades da Vida Diária

Conjunto de atividades básicas de autocuidado. São exemplos: a alimentação, a higiene, o vestir, etc.

Audiodescrição

Tradução de imagens visuais, estáticas ou dinâmicas, e sons não contextualizados, em palavras, permitindo a sua apreensão sem o uso da visão.

Autonomia | Vida independente

Independência. Capacidade individual de estabelecer e concretizar objetivos. Processo de autoconhecimento através do qual o indivíduo adquire capacidades que o tornam moralmente responsável, sobre si e sobre o meio que o rodeia.

Baixa visão

A acuidade visual das pessoas com baixa visão é muito variável. É definida como uma condição na qual a visão da pessoa não pode ser totalmente corrigida por óculos, interferindo com as atividades diárias, assim como a leitura e a condução. Pode ocorrer em pessoas de qualquer idade, como resultado de condições tais como degeneração macular, glaucoma, retinopatia diabética, ou catarata.

Braille

Sistema universal de escrita e leitura tátil para cegos, inventado pelo francês Louis Braille em 1825.

Cão de assistência

Referência genérica do cão treinado para acompanhar, guiar e auxiliar a pessoa com deficiência, com o objetivo de melhorar a sua mobilidade e independência. Estes cães podem aceder à generalidade dos locais, transportes e estabelecimentos de acesso público. Caso a legislação assim o permita, podem incluir-se nesta categoria outros animais que não cães.

Cão de serviço

Cão treinado ou em fase de treino para auxiliar a pessoa com deficiência mental, orgânica ou motora. É uma das categorias do cão de assistência.

Cão guia

Cão treinado ou em fase de treino para auxiliar a pessoa com deficiência visual. É uma das categorias do cão de assistência.

Cão para surdo

Cão treinado ou em fase de treino para auxiliar a pessoa com deficiência auditiva. É uma das categorias do cão de assistência.

Cegueira

Perda total, congénita ou adquirida, das funções visuais.

CIF - Classificação Internacional de Funcionalidade

Sistema de classificação aprovado em 2001, inserido na família de classificações internacionais da Organização Mundial de Saúde (OMS). Descreve, avalia e mede a funcionalidade, saúde e incapacidade de um indivíduo.

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

Convenção adotada em dezembro de 2006 pelos Estados Partes da Organização das Nações Unidas. Foi ratificada em Portugal em julho de 2009. O documento, que tem como objetivo garantir e promover os direitos humanos das pessoas com deficiência, veio reforçar a proibição da discriminação das pessoas com deficiência e estimular a sua participação na sociedade.

Deficiência

Segundo a OMS, é o resultado da interação entre as capacidades de uma pessoa com alterações orgânicas (estruturais ou funcionais) e a capacidades de inclusão da sociedade em que vive, que face às limitações de cada um, lhe pode impor mais ou menos barreiras, dificultando a sua total e eficiente participação na sociedade.

Deficiência auditiva

Redução ou perda, de carácter congénito ou adquirido, da capacidade auditiva. É considerado surdo todo o indivíduo cuja audição não é funcional no dia-a-dia, e considerado parcialmente surdo todo aquele cuja capacidade de ouvir, com ou sem prótese auditiva, é funcional, ainda que deficiente. A deficiência auditiva é categorizada em níveis, do ligeiro ao profundo, variando quanto ao grau de perda auditiva.

Deficiência motora

Disfunção física ou motora, de caráter congénito ou adquirido, que pode afetar a mobilidade, o equilíbrio, a flexibilidade, a coordenação motora, o controlo de movimentos e a fala de um indivíduo.

Deficiência visual

Redução ou perda, de caráter congénito ou adquirido, da capacidade visual, num ou em ambos os olhos. Tem caráter definitivo, não sendo suscetível de ser melhorada ou corrigida.

Design universal | Design for all

Desenho para todos. Design que inclui, concebido livre de barreiras e dirigido ao maior número possível de utilizadores, tendo em conta a diversidade humana. Design não especificado e cuja utilização não carece de adaptações. Rege-se por sete princípios: uso equitativo; flexibilidade de uso; uso simples e intuitivo; informação de uso perceptível; uso tolerante ao erro; utilização de baixo esforço físico; e utilização com tamanho e espaço de abordagem. Ver detalhe em Anexo I

Destino turístico

Segundo a OMT, é um espaço físico, com ou sem delimitações administrativas e ou analíticas, no qual um visitante pode pernoitar. Local que agrega produtos e serviços, atividades e experiências de valor turístico.

Doença crónica

Segundo a OMS, são doenças permanentes e de longa duração (para a vida), de causas irreversíveis e que provocam invalidez em graus variáveis. Exigem formas particulares de reeducação e reabilitação, obrigam o doente a seguir determinadas prescrições terapêuticas, necessitam de controlo periódico, de observação e tratamentos regulares.

Equidade

Qualidade do que é justo, que proporciona direitos idênticos adaptando-os às necessidades e características de cada pessoa ou situação.

Escrita simples

Técnica para a elaboração de textos simples e claros, de modo a serem perceptíveis ao leitor. Simplificação de um texto para uma leitura fácil (ver entrada).

Espaço de transferência

Área livre que o utilizador de uma cadeira de rodas necessita para passar da sua cadeira para outro apoio horizontal (como a cama, a sanita, um assento, etc.).

Fatores ambientais

Constituem o ambiente físico, social e atitudinal no qual as pessoas desenvolvem a sua vida.

Formato alternativo

Forma não convencional de apresentar a informação, adaptada a uma necessidade específica. São exemplos: o texto ampliado (macrocaracteres), o Braille, a legendagem, a audiodescrição, os formatos áudio e eletrónico.

Funcionalidade

Capacidade das funções e estruturas do corpo de um indivíduo executarem determinada tarefa e atividade. Resposta à interação entre um indivíduo com deficiência, o seu contexto pessoal e o meio ambiental envolvente.

Idoso | Sénior

Segundo a Organização Mundial da Saúde, sénior é a pessoa com idade igual ou superior a 65 anos (em países desenvolvidos) e com mais de 60 anos nos países em desenvolvimento.

Igualdade

Uniformidade. Qualidade que proporciona direitos idênticos, independentemente das necessidades e características de cada pessoa ou situação.

Incapacidade

Termo genérico para as consequências de uma deficiência, que acarretam limitações da atividade e restrições na participação. A incapacidade reflete os aspetos negativos da interação entre um indivíduo, os seus fatores pessoais e ambientais.

Inclusão

Processo pelo qual a sociedade desenvolve mecanismos de transformação por forma a poder incluir, nos seus sistemas gerais, a globalidade dos cidadãos na vida social.

INR - Instituto Nacional para a Reabilitação

Instituto Público responsável por assegurar o planeamento, a execução e a coordenação das políticas nacionais destinadas a promover os direitos das pessoas com deficiência.

Integração

Processo de participação das pessoas, na sua variedade humana e funcional, na sociedade, desde que estas revelem e/ ou desenvolvam as características e os requisitos necessários para se ajustarem aos sistemas e estruturas sociais gerais. Conjunto de condições criadas para que essa diversidade humana assuma em pleno o seu papel na vida social.

ISO - International Organization for Standardization

Organização Internacional de Normalização criada em 1947, com sede em Genebra, na Suíça. Entidade que aprova normas internacionais em diversas áreas de interesse, classificando, por exemplo, normas técnicas e de procedimento. Em Portugal, a entidade responsável pela certificação das normas ISO é o Instituto Português da Qualidade (IPQ).

Leitor de ecrã

Software (programa de computador) utilizado por pessoas com deficiência visual, que envia o conteúdo escrito no ecrã do computador para um sintetizador de voz, para ser vocalizado. Em complemento, o texto também pode ser enviado para uma Linha Braille.

Leitura fácil

Método de apresentação de informação escrita que facilita a compreensão por parte das pessoas com dificuldades de leitura. Intrinsecamente associada à escrita simples.

Limitação

Perda ou anomalia na estrutura corporal ou na função fisiológica e mental de um indivíduo. Desvio do padrão estatístico.

Língua gestual

Língua materna de uma comunidade de surdos. Cada país tem a(s) sua(s) língua(s) gestual(is); em Portugal existe a Língua Gestual Portuguesa (LGP). Esta língua, de receção visual, é produzida por movimentos das mãos (gestos), do corpo e por expressões faciais. Tem um vocabulário e gramática próprios.

Linha Braille

Hardware semelhante a um teclado que exhibe dinamicamente em Braille as informações escritas que vão surgindo no ecrã do equipamento informático a ele ligado.

Linha-guia

Elemento natural ou edificado com relevo, de que uma pessoa cega utilizadora de bengala se serve para orientação.

Mobilidade condicionada

Estado permanente que limita ou impossibilita a mobilidade do indivíduo. São exemplos: pessoas em cadeiras de rodas, pessoas incapazes de andar ou que não conseguem percorrer grandes distâncias, pessoas com dificuldades sensoriais.

Mobilidade reduzida

Estado temporário ou permanente que limita a mobilidade do indivíduo e dificulta a sua capacidade de se relacionar com o meio e de o utilizar. São exemplos: uma mulher grávida, um utilizador temporário de canadianas, um idoso, uma criança na fase de aprendizagem.

Multideficiência | Plurideficiência

Combinação de limitações (cognitivas, motoras ou sensoriais), associadas ou não entre si, no mesmo indivíduo.

Multideficiência | Plurideficiência

Combinação de limitações (cognitivas, motoras ou sensoriais), associadas ou não entre si, no mesmo indivíduo.

OMS - Organização Mundial de Saúde

Agência especializada em saúde, subordinada à Organização das Nações Unidas. Foi fundada em 1948 e tem sede em Genebra, na Suíça.

OMT - Organização Mundial de Turismo

Agência especializada no turismo, subordinada à Organização das Nações Unidas. Foi fundada em 1974 e tem sede em Madrid, Espanha.

Piso tátil

Piso geralmente com textura, e por vezes também cor, diferente ao piso adjacente, que serve de alerta ou de linha guia para uma pessoa cega ou com baixa visão.

Reabilitação

Mobilização de apoios e intervenções multidisciplinares visando a recuperação de um indivíduo com limitações motoras ou sensoriais, congénitas ou adquiridas, e a sua (re)integração na sociedade.

Desenvolvimento de competências para fazer face à resolução das necessidades emergentes de um novo quadro clínico.

Sistema de amplificação auditiva

Mecanismo de apoio a pessoas que utilizam aparelhos auditivos ou implantes cocleares, que aumenta o volume e a clareza de uma determinada fonte de som. São exemplos: a rádio FM, a luz de infravermelhos e o anel de indução magnética.

Surdez

Perda total, congénita ou adquirida, das funções auditivas.

Turismo acessível

Forma de turismo que envolve um processo colaborativo encadeado para permitir o acesso de pessoas com necessidades específicas ao turismo, de forma independente e equitativa, através do fornecimento de produtos, serviços e espaços enquadrados no design universal.

Turismo acessível e inclusivo

Resulta da conjugação das condições materiais e físicas do local que recebe o turista (acessibilidade das infraestruturas) com o atendimento inclusivo que lhe é oferecido.

Usabilidade

Define a facilidade de acesso e de utilização de um espaço ou produto por utilizadores específicos, de forma que consigam resultados eficazes e satisfatórios.

W3C - World Wide Web Consortium

Organização internacional de padronização da web. Sediada nos Estados Unidos da América, a organização foi fundada em 1994. Responsável pela publicação do WCAG - Web Content Accessibility Guidelines, um conjunto de diretrizes para tornar a web mais acessível ao nível da criação e interpretação de conteúdos; a versão 2.0 tornou-se um padrão da ISO.

Zona de descanso

Área integrada num espaço ou ambiente interior ou exterior, não supervisionada, criada para dar resposta a necessidades específicas pontuais (amamentação, administração de medicação, etc.) e permitir descanso sentado temporário durante um percurso ou atividade turística.

Zona de permanência

Espaço que um utilizador de cadeira de rodas precisa quando está parado, por exemplo, diante de um elevador ou de uma porta.

Zona de rotação

Espaço livre que um utilizador de cadeira de rodas precisa para manobrar a cadeira de modo a poder ajustar a sua posição, aproximar-se de algo, utilizar alguma coisa, inverter o sentido da marcha ou mudar de direção.

Enquadramento jurídico nacional - Acessibilidade e Inclusão

[Constituição da República Portuguesa \(ligação\)](#)

Capítulo III - Direitos e deveres sociais, artigo 71.º

[Lei Constitucional n.º 1/97 \(ligação\)](#)

A Língua Gestual Portuguesa é reconhecida como língua oficial na quarta revisão da Constituição da República Portuguesa.

[Resolução do Conselho de Ministros n.º 97/99 \(ligação\)](#)

Estabelece regras relativas à acessibilidade pelos cidadãos com necessidades especiais aos conteúdos de organismos públicos na Internet.

[Decreto-Lei n.º 307/2003 \(ligação\)](#)

Aprova o cartão de estacionamento de modelo comunitário para pessoas com deficiência condicionadas na sua mobilidade.

Ver Decreto-Lei n.º 128/2017, de 9 de outubro, que altera o cartão de estacionamento de modelo comunitário.

Ver Lei n.º 48/2017 que estabelecendo a obrigatoriedade de as entidades públicas assegurarem lugares de estacionamento para pessoas com deficiência, altera o Decreto-Lei n.º 307/2003.

[Lei n.º 38/2004 \(ligação\)](#)

Define as bases gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência.

[Decreto-Lei n.º 163/2006 \(ligação\)](#)

Aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, revogando o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de maio.

[Lei n.º 46/2006 \(ligação\)](#)

Proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde.

[Decreto-Lei n.º 74/2007 \(ligação\)](#)

Consagra o direito de acesso das pessoas com deficiência acompanhadas de cães de assistência a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público, revogando o Decreto-Lei n.º 118/99, de 14 de abril.

[Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009 \(ligação\)](#)

Aprova a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque em 30 de março de 2007.

[Decreto do Presidente da República n.º 71/2009 \(ligação\)](#)

Ratifica a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque em 30 de março de 2007.

[Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012 \(ligação\)](#)

Aprova o Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital – a Administração Pública adota as Normas WCAG 2.0 do WC3.
Ver Lei n.º 36/2011, de 21 de junho.

[Resolução da Assembleia da República n.º 102/2014 \(ligação\)](#)

Recomenda ao Governo o cumprimento da legislação sobre acessibilidades e medidas mais eficazes para a eliminação de barreiras arquitetónicas.

[Resolução da Assembleia da República n.º 103/2014 \(ligação\)](#)

Visa a eliminação das barreiras arquitetónicas pela garantia do direito de todos os cidadãos à mobilidade e à acessibilidade.

[Decreto-Lei n.º 58/2016 \(ligação\)](#)

Institui a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo.

[Decreto-Lei n.º 125/2017 \(ligação\)](#)

Altera o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais.

[Decreto-Lei n.º 126/2017 \(ligação\)](#)

Oficializa o sistema Braille em Portugal.

[Resolução da Assembleia da República n.º 111/2017 \(ligação\)](#)

Recomenda ao Governo que promova uma campanha nacional de sensibilização para o cumprimento da lei da acessibilidade.

[Decreto-Lei n.º 83/2018 \(ligação\)](#)

Define os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos públicos, transpondo a Diretiva (UE) 2016/2102.

[Portaria n.º 200/2020 \(ligação\)](#)

Cria e regulamenta o Programa de Acessibilidades aos Serviços Públicos e na Via Pública.

[Diretiva Comunitária 2019/882 \(ligação\)](#)

European Accessibility Act

[ISO 21 902 – Turismo e serviços relacionados \(ligação\)](#)

Turismo acessível para todos. Primeira Norma Internacional dedicada ao Turismo Acessível, publicada a 13 de julho de 2021

Anexos

Anexo I

Animação Turística - Ideias a reter | Checklist

Local

- ☐ Estacionamento reservado;
- ☐ Informação detalhada e clara sobre as condições do local onde a atividade se realiza;
- ☐ Acesso em cadeira de rodas ao recinto da atividade / ao edifício onde a atividade se realiza;
- ☐ Circulação horizontal: condições do piso, inclinações e desníveis, distâncias, sinalética;
- ☐ Sinalética de orientação e de identificação, escrita e pictográfica, com tamanho grande e contrastes cromáticos;
- ☐ Sinalética de orientação e de identificação, escrita e pictográfica, com tamanho grande e contrastes cromáticos;
- ☐ WC adaptado para utilizadores de cadeira de rodas (próprio ou nas imediações);
- ☐ WC adaptado para utilizadores de cadeira de rodas;

Atividade

- ☐ Acesso em cadeira de rodas;
- ☐ Informação detalhada e clara sobre as características da atividade;
- ☐ Formatos alternativos de comunicação no acesso à informação;
- ☐ Formatos alternativos de comunicação na execução da atividade;
- ☐ Utilização de produtos de apoio;
- ☐ Diversidade de participantes e de necessidades;
- ☐ Promoção da autonomia e vontade do participante;
- ☐ Respeito pelo ritmo de expressão individual e necessidades do participante;
- ☐ Desconstrução do conceito “inacessível”;
- ☐ Recetividade para a adaptação da oferta / produto;
- ☐ Criatividade na adaptação da oferta / produto;
- ☐ Sem imprevistos, surpresas ou má-informação;
- ☐ Plano e recursos de emergência e evacuação;
- ☐ Qualificação dos recursos humanos;
- ☐ Esforço comum e partilhado – trabalho em rede;
- ☐ Questionário de avaliação aos participantes;

Comunicação e divulgação

- ☐ Comunicação, digital e impressa, acessível e em formatos adaptados;
- ☐ Divulgação, digital e impressa, acessível e em formatos adaptados;
- ☐ Comunicação dirigida a quem se quer receber;
- ☐ Acessibilidade web;
- ☐ Terminologia adequada;
- ☐ Promoção das condições de acessibilidade e inclusão;

Anexo II

Design Universal

A expressão “Design Universal” significa desenho para todos. Ou seja, projetar para o maior número possível de utilizadores, tendo em conta a DIVERSIDADE.

Diversidade humana (idade, literacia, origem, língua, cultura, etc.) e funcional (fruto de limitações permanentes ou temporárias, adquiridas ou congénitas). O desenho universal promove a capacidade de usar em vez de destacar essa incapacidade.

Conceber o quê? Produtos e objetos; equipamentos e estruturas; espaços e ambientes físicos; serviços, comunicação e informação.

Porquê? Para uma utilização equitativa que promova a integração e inclusão do utilizador na sociedade. Equitativa ao nível da autonomia (sem adaptações nem ajustes), do custo (a baixo custo ou sem custos extras), e da facilidade (independentemente do conhecimento).

Como? Tendo presente os **sete princípios do Design Universal**:

1. Utilização equitativa:

O produto deve ser útil e comercializável (atraente, seguro e confortável) para a DIVERSIDADE de capacidades das pessoas. Os utilizadores não devem ser segregados nem estigmatizados.

2. Utilização flexível:

O produto deve responder à DIVERSIDADE de preferências e capacidades pessoais, oferecendo opções de escolha no método de utilização (“com / sem”, “direita / esquerda”, “claro / escuro”, etc.), ritmos de execução variados e facilitadores de precisão.

3. Utilização simples e intuitiva:

O uso do produto deve ser fácil de compreender, independentemente da DIVERSIDADE de experiências do utilizador, dos seus conhecimentos, aptidões linguísticas ou nível de concentração. Deve corresponder às expectativas e intuição do utilizador, mantendo-as sistemáticas, hierarquizar o conteúdo, e fornecer informação ao longo da utilização.

4. Informação perceptível para a utilização:

O produto deve ser capaz de informar eficazmente, independentemente da DIVERSIDADE de ambientes onde o utilizador se encontra e das suas capacidades sensoriais. A informação deve apresentar-se em multiformato (símbolos e pictogramas, escrita, oralizada e tátil), diferenciando a informação principal da secundária, ser visualizável (para melhor assimilação) e compatível com os canais comunicativos utilizados pelas pessoas com limitações sensoriais.

5. Utilização tolerante ao erro:

O produto deve ser desenhado de modo a minimizar os riscos e as consequências negativas decorrentes da DIVERSIDADE de ações acidentais ou involuntárias do utilizador. Deve dar avisos de perigo, falha ou erro; dificultar o acesso e isolar os elementos suscetíveis; permitir a anulação de ações acidentais ou involuntárias do utilizador; advertir sobre situações que requeiram a atenção do utilizador.

6. Utilização de baixo esforço físico:

O produto deve poder ser utilizado eficaz e eficientemente de forma confortável, implicando o mínimo de fadiga (equilíbrio esforço / tarefa), permitindo ao utilizador manter uma posição neutra e poupando-lhe ações repetitivas.

7. Utilização com tamanho e espaço de abordagem:

O espaço para a aproximação, uso, alcance e manuseamento do produto deve considerar a DIVERSIDADE física dos utilizadores (estatura, postura e mobilidade). Deve garantir-se, a quem esteja de pé e sentado, o alcance e a visibilidade dos elementos mais importantes. Deve prever-se espaço complementar para a permanência de equipamentos de apoio ou de assistência pessoal.

Estes 7 princípios resultam do trabalho do The Center for Universal Design, instituição americana fundada por Ronald Mace. Foi este arquiteto que, nos anos 70, cunhou o termo Design Universal.

O Desenho Universal não significa a acessibilidade, mas assume-se como um meio para a alcançar. Por extensão, funciona em prol da inclusão social. A importância do Desenho Universal está consignada na Resolução ResAP (2001) 1 do Comité de Ministros do Conselho da Europa (Resolução de Tomar).

**“Esqueça o público-alvo.
O seu produto é para todos...
e para qualquer um!”**

Anexo III

Empresas de Animação Turística com programas adaptados disponíveis:

Academia Equestre João Cardiga ([ligação](#)): equitação Adaptada/Lúdica, Oeiras.

AlgarExperience ([ligação](#)): experiências no mar, Albufeira.

Alquevaline ([ligação](#)): turismo fluvial no Alqueva.

Amieira Marina ([ligação](#)): turismo fluvial no Alqueva.

Aquastart ([ligação](#)): atividade marítimo-turística e aluguer de bicicletas, Cascais e Oeiras.

ARCOR ([ligação](#)): Associação Recreativa e Cultural de Óis da Ribeira para a dinamização de atividades de âmbito Desportivo e Cultural, Águeda.

Azoresforall ([ligação](#)): Cresaçor - Cooperativa Regional de Economia Solidária que oferece informações, serviços e atividades adaptadas, Açores.

BBDouro ([ligação](#)): Academia de Vela e operadora marítimo-turística, Vila Nova de Gaia

Cresaçor ([ligação](#)): diversas atividades adaptadas como canoagem, passeios pedestres, etc. Cooperativa Regional de Economia Solidária e Empresa de Animação Turística, Açores.

Douro4all ([ligação](#)): tours, experiências e cruzeiros na região do Douro.

Duck Dive ([ligação](#)): escola de surf e bodyboard, Costa da Caparica.

Get High ([ligação](#)): experiências de evasão e aventura relacionadas com o ar, Todo o país.

Go Outdoor ([ligação](#)): animação turística nas Aldeias do Xisto, Condeixa-a-Velha.

Haliotis ([ligação](#)): centro e escola de mergulho, Sesimbra, Peniche (Berlengas), Madeira, Santa Maria (Açores) e Faial (Açores).

Inclusive sailing ([ligação](#)): passeios de catamarã, Aveiro.

Locus Acesso ([ligação](#)): Visitas acessíveis.

Madeira acessível by wheelchair ([ligação](#)): transporte, atividades e tours para pessoas com mobilidade reduzida.

Odisseia viva ([ligação](#)): passeios de barco comentados e pesca desportiva, Peniche.

Pena Aventura ([ligação](#)): parque de atividades lúdico e desportos aventura, Vila Real.

Pypas cruises ([ligação](#)): passeios de barco pelo Tejo, Lisboa.

Ria formosa boat trips ([ligação](#)): passeios pela Ria Formosa e no mar para observação de golfinhos e observação de aves, snorkeling, desporto aquático com boias rápidas, pesca desportiva, aquatáxi, aluguer e alojamento fundeado, Olhão.

Special Surf 78 ([ligação](#)): escola de surf inclusiva, Peniche.

Surf Clube de Viana ([ligação](#)): escola de surf, Viana do Castelo.

SURFaddict ([ligação](#)): Associação Portuguesa de Surf Adaptado, Carcavelos.

Tobogã ([ligação](#)): experiências de natureza e aventura na região Peneda-Gerês.

Wheelchange Tours ([ligação](#)): capacitação de pessoas com mobilidade reduzida enquanto guias turísticos.

Empresas que disponibilizam produtos de apoio:

[Ataraxia](#)

[Alcura](#)

[Electrosertec](#)

[Entre Rodas](#)

[Go Outdoor](#)

[Iaccess](#)

[Impressões 3D – 3D Factory](#)

[Lindley](#)

[Mais que Cuidar](#)

[Mobilitec](#)

[Total Mobility](#)

Ficha técnica

Conteúdos validados por:
Accessible Portugal

Design Gráfico e Produção:
Blue Line

Edição - Dezembro 2021

A conceção gráfica deste Guia teve presente as boas práticas de comunicação acessível, nomeadamente a opção por PDF em detrimento de EPUB, o alinhamento do texto à esquerda, a fonte não serifada, as imagens com texto alternativo. Os utilizadores de softwares com leitores de ecrã, conseguem fazer utilização das diversas soluções de acessibilidade, associadas a cada um deles.